

발 간 등 록 번 호

74-4510000-100011-10

만세보령 **OK**보령

2025 보령시 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



보령시 시민고충처리위원회

2025

**보령시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서**

발/ 간/ 사

안녕하십니까?

시민의 고충민원 해결과 권익보호를 위한 보령시 시민고충처리위원회가 2023년 9월 14일 출범하여 3년차를 맞이하게 되었습니다. 그동안 시민고충처리위원회 제도를 이해하고 적극 지원해주신 보령시장님, 부시장님을 비롯한 공직자 여러분, 보령시의회 의장님, 시의원님과 적극적으로 이 제도를 활용하고 찾아주신 보령시민 여러분께 감사를 드립니다.

시민고충처리위원회는 행정기관의 위법·부당한 처분, 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 불편을 주는 고충 민원에 대해 중립적이고 공정하게 해결하기 위한 비사법적 시민권익 보호제도입니다.

아직도 본 제도를 잘 알지 못하여 부당한 행정처분으로부터 도움을 받지 못하는 시민이 많은 것으로 판단되어 본 위원회를 알리기 위해 이·통장회의 및 온·오프라인을 통해 홍보를 확대하고 있으며, 찾아가는 시민고충처리위원회를 운영 각 읍면동을 순회 방문하여 각종 민원을 직접 받아 현장을 확인하는 등 직접 듣고 즉각 대응하여 고령자·취약계층·교통 불편 지역 민원 발생 처리에도 기여했습니다.

보령시 시민고충처리위원회 운영상황 보고서는 지난 1년간 44건의 시민고충처리운영 성과와 주요 사례 등을 정리한 자료로서 업무를 담당하는 부서에서 적극적으로 수용해 주어 가능했던 결과이며 시민 여러분께 투명하게 공개하여 향후 개선 방향을 모색하기 위한 목적으로 시민 여러분의 어려운 입장을 충분히 고려하고 객관적이고 공정한 조사·처리로 시민의 권익 보호와 공무원의 충실한 중재자로 민원 해결을 위해 노력하겠다는 다짐을 하며 운영상황 보고서를 발간합니다.

2026. 1.

보령시 시민고충처리위원 이 석 구

CONTENTS

I. 위원회 운영개요

- 1. 도입 배경 및 추진 경과 08
- 2. 시민고충처리위원회 설립 운영 4대 원칙 09

II. 위원회 업무 및 기능

- 1. 위원회 구성·운영 12
- 2. 위원회 주요 업무 12
- 3. 고충민원 처리대상 및 제외대상 12
- 4. 고충민원 처리 절차 13
- 5. 결정권한 13
- 6. 고충민원 신청방법 14

III. 시민고충처리위원회 활성화

- 1. 시민고충처리위원회 활성화 계획 16
- 2. 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 19
- 3. 시민고충처리위원 협의회 및 연구포럼 활동 24
- 4. 주요 홍보활동 27

IV. 2025년 운영성과

1. 총 평	34
2. 고충민원 접수·처리현황	34
3. 민원 처리 결과	35
4. 주요 민원 처리 사례	54

V. 참고자료

1. 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례	66
2. 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	71
3. 보령시 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정	73

2025

**보령시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서**

I . 위원회 운영개요

1. 도입 배경 및 추진 경과

2. 시민고충처리위원회의 설립 운영 4대 원칙

2025 보령시 시민고충처리위원회 운영상황 보고서

「보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 2025년 운영상황을 보고·공표하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰 확보를 하고자 함

I. 위원회 운영개요

① 도입 배경 및 추진 경과

□ 도입배경

- 행정의 복잡·다양화 등으로 시민의 권리 침해, 불편, 부담에 대한 시정 및 제도 개선의 필요성 대두
- 불합리한 행정제도에 대해 근본적인 개선방안을 마련하여 시민의 고충민원 해소와 기본적 권익보호를 위해 위원회를 구성

□ 시민고충처리위원회란?

- 고충민원을 제3자적 입장에서 객관적으로 조사·처리하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰 확보를 위하여 독립적으로 직무를 수행

□ 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
- 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

□ 추진경과

- 2021. 8. 30.: 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 2023. 4. 3.: 보령시 시민고충처리위원회 설치 및 운영계획 수립
- 2023. 5. 22.: 조례 일부개정 및 시행규칙 제정
- 2023. 5. 23.~6. 9.: 시민고충처리위원 공개모집 공고(18일간)
- 2023. 6. 13.: 1차 서류전형 합격자 통지
- 2023. 6. 23.: 보령시 시민고충처리위원 추천위원회(면접심사) 개최
- 2023. 8. 10.: 「보령시 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정」 개정
- 2023. 8. 17.: 제253회 보령시의회 위원 위촉 동의안 제출
- 2023. 8. 28.: 제253회 보령시의회 위원 위촉 동의안 임시회 의결
- 2023. 9. 14.: 보령시 시민고충처리위원회 위원 위촉 및 개소
- 2024. 2. 28.: 2023년 보령시 시민고충처리위원회 운영상황 공표
- 2025. 3. 17.: 2024년 보령시 시민고충처리위원회 운영상황 공표

② 시민고충처리위원회 설립 운영의 4대 원칙

독립성	독립성은 효율적이고 신뢰할 수 있는 시민고충처리위원이 되기 위해 핵심적으로 정의되는 원리임 ■ 기구의 독립: 권력의 일부가 되어서는 안되며 충분한 위상을 확보해야 함 ■ 기능적 독립: 어떤 외부의 압력에도 자유로울 수 있어야 하며 어떤 수직적 조직 체계에 부속되어서는 안됨 시민고충처리위원회의 결정을 위해 충분한 조사, 접근 등 역할을 수행할 수 있도록 충분한 권한을 부여해야 함 ■ 법적 지위: 임기의 보장, 선임절차 등 반드시 법에 규정되어 있어야 함
공정성	이해관계 충돌의 가져올 수 있거나 발생할 우려가 있는 정치적 활동, 고용 및 사업관계와 거래활동을 삼가야 하고 이해관계의 충돌이 발생한 민원에 대해서는 자신 스스로 기피해야 함
비밀보호	고충민원을 제기한 민원인과 조사에 응한 공무원은 조사와 관련하여 보복을 두려워할 수 있기 때문에 통상적으로 조사과정에서 이루어진 커뮤니케이션에 대해서는 비밀을 보호할 수 있음
신뢰성 있는 심리 절차	어느 누구라도 직접적으로 민원을 제기할 수 있도록 해야 하고 조사관은 충분한 조사 권한을 가지고 조사의 범위와 방식을 포함하여 민원이 접수되고 조사가 이루어지는 과정은 명확하고 투명해야 함

2025

**보령시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서**

II . 위원회 업무 및 기능

1. 위원회 구성 · 운영
2. 위원회 주요 업무
3. 고충민원 처리대상 및 제외대상
4. 고충민원 처리 절차
5. 결정권한
6. 고충민원 신청방법

Ⅱ. 위원회 업무 및 기능

① 위원회 구성·운영

》 시민고충처리위원



이 석 구

- 위 축: 2023. 9. 14.
- 임 기: 2023. 9. 14.~2027. 9. 13. (4년/ 단임)
- 운영방법: 주 3회(월~수)/ 09:00~18:00
- 운영장소: 시민고충처리위원회실(시청 2층)
- 주요경력
 - (전) 보령시 경제개발국장(지방기술서기관)
 - (전) 보령시 민원상담관

② 위원회 주요 업무

- 보령시 및 그 소속기관 등에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원의 처리과정 관련 행정제도 및 그 제도의 운영개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 시민고충처리위원의 활동과 관련한 교육 및 홍보

③ 고충민원 처리대상 및 제외대상

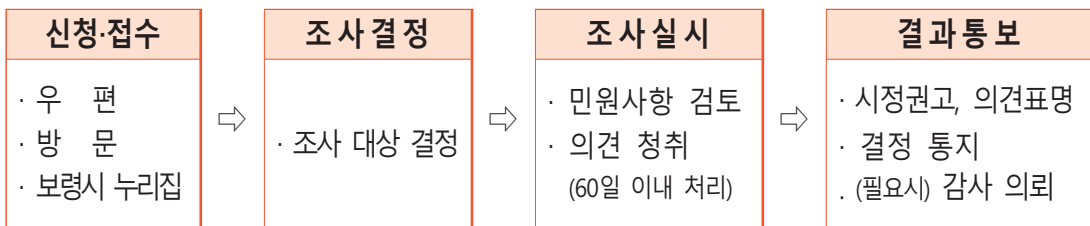
》 처리대상

- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분에 관한 사항
- 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해한 사항
- 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항 등

》 처리제외대상

- 「정보공개법」 제9조에 따른 비공개 대상 정보
- 인사행정 및 위원의 행위에 관한 사항
- 판결, 재결 등 확정된 권리관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 민원을 넣어 이미 결정된 사항
- 행정심판, 행정소송 등 다른 법률에 따라 절차 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

④ 고충민원 처리 절차



⑤ 결정권한

구 분	내 용	비고
시정권고	고충민원에 대한 조사결과 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 적절한 시정이 필요한 경우	
의견표명	고충민원에 대한 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우	
제도개선 권고 의견표명	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 필요가 있는 경우	
기 각 / 각 하	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않을 경우 고충민원의 요건을 갖추지 못한 경우	
합 의	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 경우	
이 송	다른 기관 및 관련 부서에 이송하는 경우	
설명안내	다른 절차 및 제도 등에 대하여 안내하는 경우	

⑥ 고충민원 신청방법

》 방문 및 서면(우편, 팩스), 이메일 신청

- 우 편: (33483)보령시 성주산로 77(보령시청, 2층) 시민고충처리위원회실
- 전 화: (041)930-3045 ■ 팩 스: (041)930-3139
- 이메일: lee39kr@hanmail.net

》 보령시누리집(<http://www.brcn.go.kr/소통.참여>>시민고충처리위원회 운영)

시민고충처리위원회 안내

지방자치단체의 고충민원 처리와 행정제도 개선 등을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 각 지방자치단체의 조례에 따라 설치되는 위원회로 공공적으로 국민권익위원회의 동일한 기능과 역할을 수행합니다.

보령시 시민고충처리위원회

고충민원을 제3자의 중립적인 입장에서 조사·처리하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰 확보를 위하여 독립적으로 직무를 수행합니다.

고충민원

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위·부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 대한 민원

구성 및 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」

고충민원 신청

고충민원 누리집 신청

신청양식 다운로드 후 첨부하여 제출해 주세요.

[신청양식 다운로드 >](#)

Total : 30 전체페이지 : 1/3

순번	제목	작성일자	등록일	조회
30	다세대주택 사고방지용 출구 및 불복렌즈 거울 설치 요...	이**	2025-10-22	12
29	주거지역에 접한 구거의 축벽 보수(요청)	임**	2025-10-10	19
28	주택전입 도로가 좁고 위험하다.	임**	2025-08-23	28
27	해수욕장 주차	김**	2025-08-03	15
26	보령마드축제 입구 옆에 설치되어 있는 물품보관소	유**	2025-07-27	16

III . 시민고충처리위원회 활성화

- 1. 시민고충처리위원의 활성화 계획**
- 2. 찾아가는 시민고충처리위원의 운영**
- 3. 시민고충처리위원 협의회 및 연구포럼 활동**
- 4. 주요 홍보활동**

3 시민고충처리위원회의 홍보 강화

- 온·오프라인을 활용한 주민 대상 지속적인 홍보
- 보령시 누리집, 언론보도 등 홍보물 제작·배포
- 보령시 시민고충처리위원회의 제도 활용 홍보 각 부서 인식 개선
- 시민고충처리위원회 운영상황 보고서 제작 및 배포(25. 1월)

4 시민고충처리위원회 역량강화

- 시민고충처리위원회 협의회의 정보교류
- 시민고충처리위원회(전국·권역별) 협의회 및 연구포럼 참석
- 시민고충처리위원회 운영이 우수한 기관의 운영방법 및 고충민원 해결사례 공유
- 고충민원 담당자 역량강화 및 민원 처리 신뢰도 제고
- 고충민원 담당자 역량강화 교육으로 전문성 확보
- 시민고충처리위원회 선진 기관 방문 등 민원해결 벤치마킹

IV 향후 계획

- 시민고충처리위원회 홍보: 연중
- '찾아가는 시민고충처리위원회' 운영: 2-12월
- 2024년 시민고충처리위원회 운영상황 보고서 공표: 2월
- 고충민원 담당자 역량강화 교육: 3월
- 시민고충처리위원회 선진지 견학: 5월
- 2025 민원서비스 종합평가 「고충민원 처리」 부문 지표 작성: 8-9월

V 행정 사항

- 시민고충처리위원회의 시정권고 및 의견표명 건에 대한 실태 점검
- ↳ 주기적인 이행점검으로 권고 수용률 제고(분기별 1회)
- 자체 해결이 어려운 고충민원 기관 협업 강화
- ↳ 국민권익위원회 이송 등 적극적인 해결방안 모색

붙임 2024년 민원 접수·처리 내역 1부. 끝.

붙임 2024년 민원 접수·처리 내역

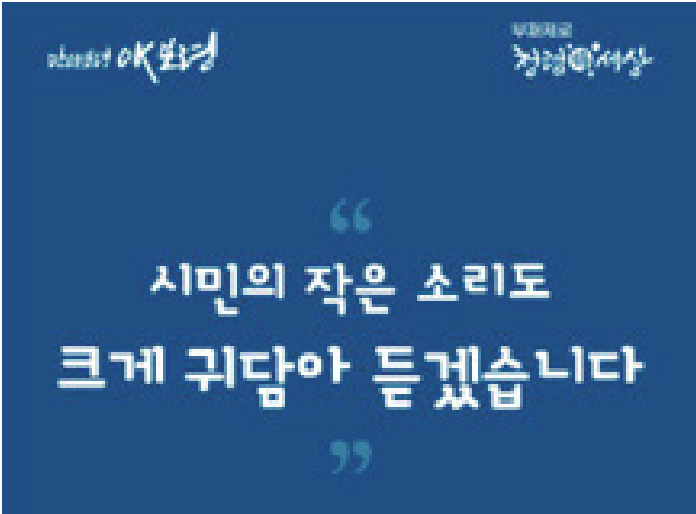
연번	민원 내용	관련부서	처리결과
1	·도로 반사경 설치 요청	건설과	설명안내
2	·가드레일 절개 및 보행자용 방호시설 설치 요청	건설과	설명안내
3	·자연환경을 훼손하는 불법업체 단속 요청	환경보호과	설명안내
4	·보령시 자원봉사센터장의 특선적인 자원봉사단체 운영관리 시정 요청	대외협력과	설명안내
5	·동대동 245-15토지와 일대하여 사용중인 980번지 도로를 교차 또는 대각요청	건설과	설명안내
6	·웅천읍 구룡리 395, 396, 397번지 일원 농업진흥구역 지정 해제 요청	농업정책과	설명안내
7	·주산면 신구리 654-7번지 「장사등에관한법률」 위반 설치 과태료부과 및 이전명령 취소 요청	경로장애인과	기각
8	·보령시 전법 보령노인종합복지관 앞 하천 오수로 인한 냄새 심각함으로 현지조사 및 조치 요청 ▶오수 악취로 인하여 시민불만을 야기시킨 민원으로 이후 유사한 사례가 발생 되지 않도록 시정요구에 따라 수도권에서 아열수용, 축산 부근에서 오염이 확인된 하수관로에 대하여 직접 공사할 시행 인근 오수관로를 통해 배수되도록 조치 완료	수도과 자원순환과 건설과	시정권고
9	·대남초 및 구 경일서부지 주변 보도 불법주차 단속 요청	교통과	이송
10	·대전여중 전 주문 앞 회전교차로 옆 주차장 부지를 공용부지로 용도 변경 요청	도로과	설명안내
11	·장애안원주주구국위면표지부당사용으로 과태료부과 시 사원통지 및 과태료부과에 따른 이의신청	경로장애인과	합의해결
12	·화산동 600-7 전에 신축한 건축물공 및 상가 토지 명의의 변경 문의	신속허가과	합의해결
13	·영천동→동대동 대전고등학교 버스노선 증설요청	교통과	설명안내
14	·대전고등학교 버스노선 증설 요청	교통과	조정해결
15	·원산도리 1856-1번지 도로 공사 및 흙판 설치로 인한 피해 발생 방지대책 요청	도로과 원산출장소	조정해결

연번	민원 내용	관련부서	처리결과
16	·말기하수소 부지 불법매립 관련 원상복구 ▶2020. 11. 민원인 사용승낙에 따라 보령시하천공사시 제1사로장으로 상가6필지 성토된 곳으로 원상복구 불발요청에 도로 부위에 설치된 간이화장실, 화장, 화장기인 조지하고 무단철출(성토)변상금 397,650원 적외 부포로 반환할 것을 시정권고	건설과 교통과 농업정책과 친환경기술과	시정권고
17	·농막으로 도로명부 받아 전입신고 후 살고 있는데 주소이전 불가하다며 농막연장 신고 불허	신속허가과 농업정책과 토지정보과 미산면	기각
18	·웅천읍 성동리 하천부지 점용사용료 국가 하천과 지방 소하천 부과지 검토 요청	건설과 환경안전과 내포지사	기각
19	·웅천읍 성동천 보사용료 확인 요청	건설과	조정해결
20	·평리 111-7번지 일원 배수용량 부족(평리천)	환경안전과 보령지사 건설과	합의해결
21	·보령시농업인 시외버스 노선 개설 요청	교통과	설명안내
22	·봉곡1리 2023수해피해지역(봉곡리 437-49) 임야 및 일원 훼손을 방지 대책 요청	건설과 산림과 남포지	의견표명
23	·신설2길 21 소라빌 일가빌딩 고장 및 보령시내 전방으로 가로등 밝기가 어두우며 건물 옥 LED 등 설치 요청	도로과	설명안내
24	·사각지대에 있는 불우이로 복지상당	신속허가과	조정해결
25	·청소면 전하리 산50번지 소유자로 관제가 설치되어 설치자 파악 요청	기후환경과	합의해결
26	·관창산업단지 소유소로 저녁에 불편함을 호소	지역경제과 기후환경과	설명안내
27	·장고도 생활쓰레기 수거작업자의 근무태만 및 연장 근무수당에 지급되는 여부 조사 요청	자원순환과	설명안내
28	·2022년 열진 편진 나라(오전면 삼시도)에서 본토지 건물 앞에 전선을 지는 바람에 진입불가로 영업을 할 수 없게 됨에 따라 대응 요청	시민고충처리 위원회	설명안내

연번	민원 내용	관련부서	처리결과
29	·의령아파트 쓰레기 미수거 주민 불만사항	자원순환과	설명안내
30	·학도GS원점일 일명상 및 교차로 3개 주차장을 무단 점유하여 주차 불만 해결 요청	관광과	설명안내
31	·원동 주차장 대천동 204-1번지 일원 재래시장 주차장 설치 건의	지역경제과	설명안내
32	·대전3동행정복지센터 주변 용도지역 변경 건의	도시과	설명안내
33	·웅천읍 평리 산 12-1번지의 공유재산 사용승인 허가 관련 민원	산림과	설명안내
34	·하천 복개 및 복개후 주차장 조성 건의	건설과 대전 3 동	설명안내
35	·축마리 공천천 하천제방 건축물 진행 제거 요청	건설과	이송
36	·장곡2리 대형폐기물 조속 처리 요청	자원순환과	설명안내
37	·육마리 대로변 수목 도로침범으로 차량운행시 위험 하여 수목정리 요청	도로과	이송
38	·청라면 읍천리마을 광역상수도 설치 관련 민원 ▶여러 정황을 살펴본 뒤 부서와 청라면행정복지센터에 근무하는 직원과 민원인의 소용 부속에서 발생한 사항으로 판단되어 사업 선정 등 영요한 사항을 결정 할에 있어 공문서 등 근거자료 없이 추진한 점이 발견 되어 개선할 것을 권고하고 부서에서는 2025년도 사업 계획(광역기공사업에 반영하여 상수도 급수공사를 추진 계획으로 협의함	수도과	시정권고
39	·청라면 신산리 560-2 구거 복개후 진입도로 사용 중예 매년 반복되는 수해 피해 원상복구 요청	건설과	합의해결
40	·(1) 주포제2농공단지-관산리간 ④점유율 제초작업 및 ⑤도로변 가로수 채종 발생 처리 요청 (2) 반남면 상거를 연1회 수거에서 분기1회 수거 요청 (3) 관산리 오수관로 공사 후 미복구로 주민 및 차량 통행 불편 해소 요청	도로과 공원녹지과 자원순환과 수도과	합의해결
41	·대전동 1243-2번지 도로변일 토지 보상 요청	도로과	이송
42	·2023년 태풍시 주력으로 전도된 나무 벌목허가 요청	산림과	취하

연번	민원내용	관련부서	처리결과
43	영전동 854-8번지 토지에 대한 지적불복합에 따른 피해 해소요구	토지정보과	설명안내
44	궤철도부지 도로 포장 건의(공촌동 313-1번지)	건설과 도시과 도로과	설명안내
45	도로 배수로 설치 요청에 따른 민원	도로과	합의해결
46	지방세(토지) 수시부과 과세 자료 요청	세무과	시정완료
	▶시누리집을 통해 접수된 민원으로 불특정다수가 이용 하는 곳에 개인정보 및 부과내역을 기재하기 어려움에 따라 관련 부서 담당자의 직으로 불변 드린것을 사과 드리고 해당 부서에서 상세히 설명드릴 예정임을 게시 ▶세무과 담당자에게 세과 관련 사항으로 더욱 신속히 업무에 만전을 다하도록 시정완료		
47	행정심판결과에 따른 지적재조사 및 토지 원형 복구	토지정보과	이송
48	도시계획도로 변경 요청	도로과	시정완료
	▶도로의 시장지점 또는 유흥지점이 변경되지 않는 경우로서 도로중심선이 종전에 결정된 도로의 범위로부터 벗어나지 않은 경우로 도시계획위원회 심의를 거치지 않고 도시계획 변경이 가능한 규정 적용		
49	상수도 노후관 교체 후 후속조치 미흡에 따른 처리 요청	수도과 도로과	시정완료
	▶리도201호 구간 상수도 노후관 교체 후 과속방지턱 폐인트 인도색 및 맨홀뚜껑 지속적인 소음 발생에 따른 처리 요청에 따른 과속방지턱 폐인트 도색 처리 ▶소음 발생 맨홀뚜껑은 상수도 재수변 명물(2개소)과 사각 우수관물(2개소)로 2024년 상수도 시설물 유지보수 단가 계약 업체를 통해 신속히 보수 조치할 계획		
50	대전24동 도시가스 공급 요청	에너지과	설명안내
51	하수도 사업시 농지 훼손 및 복구 미비	수도과	합의해결
52	하수욕장 노래소리 및 안내멘트 시정 요청	하수욕장관리과	설명안내

연번	민원내용	관련부서	처리결과
53	도로 편입 토지 보상 및 세금 감면 여부 건의	해양정책과 세무과	설명안내
54	원형로터리 설치 요청	도로과 교통과	조사중
55	신록4동에서 대천항 방면 우회도로 개설 요청	건설과 도로과	설명안내
56	보령시 신록동 1405번지 사유지 대부료 부과 관련 해결 방안 요청	회계과	시정완료
	▶① 건물의 사용용도는 본인 신청에 따라 결정된 것임. ② 121.7㎡ 중 옥상실과 대부지 점유면적 81㎡확인 (2024. 7. 18. 측량 실시) ③ 2024. 7. 이전은 기전(사무실) 사용으로 부과하고 2024. 7. 1 ~ 12. 31. 실사용 면적으로 신청서 제출 시 검토 후 대부료 부과		
57	관안중개사의 업무위반(부동산포시광고) 과태료 이의신청	토지정보과	설명안내



② 찾아가는 시민고충처리위원회 운영

가. 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 계획

민선7년 OK창경

문 책 번 호	기획감사실-003
문 책 일 자	2025. 1. 14.
발 행 일 자	2025. 1. 14.
공 개 구 분	대국민 공개

부채계도

공무처	조사팀장	기획감사실장	부서장	시청
박성일	황리안	김지환	장진희	김동일
참조	민원담당부서	박수원		

2025년

보령시 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 계획



기획감사실
[조 사 팀]

2025년

보령시 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 계획

- 다양한 고충민원 및 생활민원을 직접 현장에 찾아가 듣고 해결
- 소외계층, 거동약자 등 누구나 소외되지 않는 **보령형 포용도시 조성 실현**

I 운영 배경 및 목적

- 지역주민에게 다가가 고충민원 및 행정·세무상담 등 민원의 종합적 소통창구 마련
- 불합리한 행정제도 개선으로 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰성 확보
- 초기운영('23. 9. 14.)에 따른 시민고충처리위원회 홍보와 운영 활성화

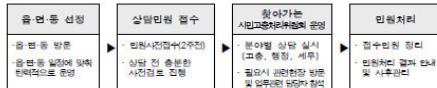
II 운영 개요

- 일 정: 2025. 2.~12. / 17개 읍·면·동, 원산출장소/ 연 1회
- 화(14:00~17:00) / 월 2회(휴제의 7~8월)
- 방문일정

상 반 기(10회)		하 반 기(7회)	
읍·면·동	일 정	읍·면·동	일 정
웅천읍	2. 11(화)	대전5동	9. 9(화)
주포면	2. 26(화)	청라면	9. 23(화)
주교면	3. 11(화)	원산출장소	10. 21(화)
오전면	3. 18(화)	남포면	11. 11(화)
전북면	4. 8(화)	주산면	11. 25(화)
정소면	4. 22(화)	미산면	12. 2(화)
대전1동	5. 13(화)	성주면	12. 9(화)
대전2동	5. 27(화)		
대전3동	6. 10(화)		
대전4동	6. 24(화)		

- 방 법: 고충민원 사전신청 접수(2주전) 후 방문상담 [별첨1] 고충민원신청서
- 상 담: 3명(시민고충처리위원 1명, 행정상담 1명, 세무상담 1명)
- 필요시 관련 업무 담당자와 함께 방문

- 부서 협업을 통한 고충민원 해결, 효율성 제고
- 【신속허가과】 찾아가는 건축 무료 상담실 운영
- 【세 무 과】 마을세무사 운영
- 수요에 의한 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 홍보(신설)
- 연간 계획 일정 외로 민원 특성에 맞는 위원회 운영 가능
- 주요내용: 고충·생활민원 상담 및 접수, 관련 현장 방문 등
- 운영절차



- 홍보방안
- (온 라 인): 보도자료, 시 누리집 배너 및 SNS 활용(인스타그램 등)
- (오프라인): 읍·면·동 행정복지센터 배너 게시 및 이·통장 회의 등 홍보
- 읍·면·동 협조사항
- 고충민원 사전접수
- 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 홍보(기관단체, 이·통장 협조)
- 현장 상담장소 준비(회의실 등)

III 소요예산

- 상담 민원인용 음료 및 다과: 340천원(20천원x17회)
- 예산과목: 시정업무지원-시민고충처리위원회 운영-사무관리비(201.01)

IV 행정사항

- 찾아가는 시민고충처리위원회 운영계획 알람: 1. 31까지
- 읍·면·동 방문일정 확정: 운영개시 2주전
- 고충, 생활 민원 취합 및 사전검토: 운영개시 2주전
- 사전 SNS 홍보

붙임 I 고충민원 신청서식

【상담 예약 시간 : 2025.】

고 충 민 원 신 청 서

1. 신청인	성명 (법인·단체명칭) 주소 전화번호	성별	
2. 대표자 또는 대리인	성명 주소 전화번호 신청인과의 관계		(후대전화)
3. 피신청인	기관명 주소		(후대전화)
4. 민원 제목			
5. 민원 내용			
6. 그 밖의 참 고 사항	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 진행유무 : 나. 증거참고자료, 그 밖의 조사방법에 관한 의견 : 2025.		
신청인 (서명 또는 인)		(서명 또는 인)	
이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다. (대리 작성의 경우)		작성자 성명 (서명 또는 인)	

보령시 시민고충처리위원회 귀중

나. 찾아가는 시민고충처리위원회 읍면동 운영 홍보


보령시


『 탄소중립 선도도시 보령! 』

수신 수신자 참조
(경유)

제목 2025년 찾아가는 시민고충처리위원회 운영계획 알림 및 협조 요청

1. 기획감사실-903(2025. 1. 13.)호와 관련됩니다.

2. 우리 시는 시민들의 고충민원 처리를 위해 2023. 9. 14.부터 시민고충처리위원회를 운영하여 시민의 권익보호에 앞장서고 있습니다.

3. 2025년 운영 3년차를 맞아 시민고충처리위원회 운영을 활성화하고 다양한 고충민원 및 생활민원을 직접 현장에 찾아가 듣고 해결하기 위해 「**찾아가는 시민고충처리위원회**」를 운영코자 하오니 각 읍·면·동, 원산출장소에서는 지역 주민들의 고충민원 해결을 위해 적극 협조해 주시기 바랍니다.

가. 운영개요

- 일정/장소: '25. 2. ~ 12. / 17개소(읍·면·동, 원산출장소)
- 방 법: 고충민원 사전신청 접수 및 방문상담(시민고충처리위원회, 행정상담, 세무상담)
- 방문 일정

상 반 기(10회)		하 반 기(7회)	
읍·면·동	일 정	읍·면·동	일 정
웅천읍	2. 11(화)	대전5동	9. 9(화)
주포면	2. 25(화)	청라면	9. 23(화)
주교면	3. 11(화)	원산출장소	10. 21(화)
오천면	3. 18(화)	남포면	11. 11(화)
천북면	4. 8(화)	주산면	11. 25(화)
청소면	4. 22(화)	미산면	12. 2(화)
대전1동	5. 13(화)	성주면	12. 9(화)
대전2동	5. 27(화)	※ 화. 14:00~17:00(3시간) ※ 일정 및 시간 변경시 사전협의	
대전3동	6. 10(화)		
대전4동	6. 24(화)		

나. 협조사항

- 고충민원 사전접수 후 고충민원신청서 [붙임2] 제출(운영일 2주전까지)
- 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 홍보(기관단체, 이·통장 회의 등)
- 현장 상담장소 준비(회의실 등)
- ※ 월별 방문지에 개별공문 발송예정

4. 연간 계획 일정 외로 민원 특성에 맞는 수요에 의한 찾아가는 시민고충위원회 운영이 가능함에 따라 필요시 사전요청(운영일 2주전까지)해 주시기 바랍니다.

붙임 1. 2025년 보령시 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 계획 1부.
2. 고충민원 신청서(서식) 1부.
3. 고충민원 설명자료(참고) 1부. 끝.

보령시장

수신자 보령시웅천읍장, 보령시주포면장, 보령시주교면장, 보령시오천면장, 보령시천북면장, 보령시청소면장, 보령시청라면장, 보령시남포면장, 보령시주산면장, 보령시미산면장, 보령시성주면장, 보령시대천1동장, 보령시대천2동장, 보령시대천3동장, 보령시대천4동장, 보령시대천5동장, 원산출장소장

공무직 박연필 조사팀장 황리반 기획감사실장 진결 2025. 1. 14.
김계환

협조자

시행 기획감사실-937 접수

주 33483 충청남도 보령시 성주산로 77 기획감사실, (명천동) / <http://www.bron.go.kr>

전화번호 041-930-3146 팩스번호 041-930-3109 / suni673@korea.kr / 대국민 공개

『 내정보는 지키고 안전하게 즐겨라! 』

다. 찾아가는 시민고충처리위원회 읍면동 활동

읍면동	민원접수(건)	읍면동	민원접수(건)
합 계	13		
웅 천 읍	1	청 라 면	2
오 천 면	1	미 산 면	3
천 북 면	1	성 주 면	2
청 소 면	1	대전4동	2



▲ 웅천읍 / 2. 11.(화)



▲ 오천면 / 3. 18.(화)



▲ 천북면 / 4. 8.(화)



▲ 청소면 / 4. 22.(화)



▲ 대천4동 / 6. 24.(화)



▲ 청라면 / 9. 23.(화)



▲ 미산면 / 12. 2.(화)



▲ 성주면 / 12. 9.(화)

③ 시민고충처리위원 협의회 및 연구포럼 활동

가. 2025년 권익위원회 전국협의회

- 일 시: 2025. 4. 9.(수) 14:00~15:50
- 장 소: 은행회관 국제회의실
- 참 석 자: 국민권익위원회 위원장, 각 지자체 시민고충처리위원회 위원
- 내 용
 - 제4대 권익위원회 전국협의회 선출직 의장 선거
 - 시민고충처리위원회 운영 활성화를 위한 정보 공유 및 상호 협력 방안 등에 관하여 협의·논의



나. 2025년 제1회 시민고충처리위원회 연구포럼 발표

- 일 시: 2025. 4. 25.(금) 14:00~16:30
- 장 소: 서울 비즈니스센터 1호점 2-3호 회의실
- 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 내 용: 【사례발표】 천변 산책로 악취 민원 해결



다. 2025년 제2차 시민고충처리위원회 연구포럼 발표

- 일 시: 2025. 6. 11.(금) 14:00~16:30
- 장 소: KTX 서울역 4층 대회의실
- 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 내 용: 【사례발표】 도시계획도로 개설 보상 중 선형변경 요구 해결



라. 2025년 시민고충처리위원회 워크숍 및 역량강화 교육

- 일 시: 2025. 6. 26.(목) 10:00~16:00
- 장 소: 정부세종컨벤션센터 국제회의실

- 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 내 용: 권역별 시민고충처리위원회 분임 활동 및 사례 발표, 외부 강사 초빙 강의



마. 2025년 하반기 시민고충처리위원회 역량강화 교육

- 일 시: 2025. 12. 17.(수) 14:00~17:00
- 장 소: 서울 포스트타워 10층 대회의실
- 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 내 용: 고충민원 처리제도 및 대응기법, 시민고충처리위원회 우수 운영 사례 공유 및 악성민원 실태 등



④ 주요 홍보활동

》 읍면동 리플릿 및 현수막(20곳)





보령시 시민고충처리위원회
 시민여러분의 고충민원 처리와 권익보호를 위해
 최선의 노력을 다하겠습니다.

시민고충처리위원회실은 항상 열려있으니
 시민여러분의 적극적인 이용과 참여 바랍니다.



만세보령
OK보령



33483 충남 보령시 성주산로 77 보령시청 2층
 보령시 시민고충처리위원회
 Tel. 041.930.3045 Fax. 041.930.3139
 E-mail. lee39kr@hanmail.net

**보령시
시민고충처리위원회**

시민의 고충을
처리해
드리겠습니다



 **보령시**
BOEUNG

**시민고충처리위원회
소개**



시민고충처리위원회이란?

고충민원을 제3자적 입장에서 객관적으로 조사·처리하고
 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고
 행정의 신뢰 확보를 위하여 독립적으로 직무를 수행합니다.

시민고충처리위원회 하는 일

- 보령시 및 그 소속기관 등에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원의 처리과정 관련 행정제도 및 그 제도의 운영개선이
 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 시민고충처리위원의 활동과 관련한 교육 및 홍보



**시민고충처리위원회
이용안내**



처리대상(고충민원)

- 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분에 관한 사항
- 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해한 사항
- 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항 등

고충민원 신청방법

- 위 치 | 시민고충처리위원회실 (보령시청2층)
- 근무시간 | 주3일(월-수), 09:00~18:00
- 신청방법 | 방문 및 서면(우편 또는 팩스), 이메일,
 보령시누리집(소통·참여 게시판)

고충민원 제외대상

- 정보공개법 제9조에 따른 비공개 대상 정보
- 인사행정 및 위원의 행위에 관한 사항
- 판결, 재결 등 확정된 권리관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 민원을 넣어 이미 결정된 사항
- 행정심판, 행정소송 등 다른 법률에 따라 절차 진행중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

**시민고충처리위원회
고충민원 처리절차**



- 01 신청인(민원인)**

신청
↕ 결과통보

- 02 시민고충처리위원회 (합수 및 조사)**

자료요구 및 조사
↕ 자료제출

- 03 시(소속기관) 해당부서**

조치결과 통보
↕ 시정권고 등

- 04 시민고충처리위원회 (시정권고 및 의견표명)**

↓

- 05 운영상황보고 (시정, 시의제, 누리집 등)**

문의전화

전 화 : 041.930.3045
 팩 스 : 041.930.3139
 메 일 : lee39kr@hanmail.net

》 새해 영농교육



보령시 시민고충처리위원회, '찾아가는 현장 상담' 시작

✎ 기자 | ① 입력 2025.02.12 18:42

| 읍면동·원산출장소 순회... 고충 민원 해결 및 생활·행정·세무 등 다양한 분야 상담 제공



찾아가는 시민고충처리위원회 운영 모습

보령시 시민고충처리위원회가 시민들의 다양한 고충을 현장에서 직접 듣고 해결하기 위한 '찾아가는 시민고충처리위원회' 현장 방문 상담을 시작한다고 12일 밝혔다.

지난해 9월 출범한 보령시 시민고충처리위원회는 월 2회씩 16개 읍면동을 순회하며 72건의 고충 민원을 접수·처리하는 등 시민 만족도 향상과 다수 민원 발생 사전 예방에 큰 역할을 해왔다.

'찾아가는 시민고충처리위원회'는 고충이나 불편 사항이 있어도 기관 방문이 어렵거나 인터넷 사용이 익숙하지 않은 시민들을 위해 마련된 현장 중심의 맞춤형 민원 해결 서비스이다. 보령시 시민고충처리위원회가 직접 현장을 방문하여 시민들의 고충을 경청하고, 해결 방안을 함께 모색한다.

이번 현장 상담은 11일 웅천읍을 시작으로 연말까지 16개 읍면동과 원산출장소를 순회하며 진행된다. 고충 민원 해결뿐만 아니라 생활, 행정, 세무 등 다양한 분야에 대한 상담도 제공할 예정이다.

상담은 사전 신청 또는 현장 신청 모두 가능하며, 보령 시민이라면 누구나 가까운 행정복지센터의 운영 일정에 맞춰 방문하여 상담받을 수 있다.

김계환 보령시 기획감사실장은 "시·군 통합 30주년을 맞아 시민과의 소통을 더욱 강화하고, 시민들의 불편 사항에 신속하게 대응하고자 한다"며, "찾아가는 상담 서비스를 통해 시민의 권익 보호와 다양한 민원 해결에 더욱 적극적으로 앞장서겠다"고 밝혔다.

》 시 누리집 홍보



※ 시민고충처리위원회 설치 및 운영 현황

- 지방자치단체: 100개(광역 12, 기초 88)【'25. 8월 기준】
- 충남 운영 현황(6개)

시군명	명 칭	구 성	임 기	의사결정	운 영
충청남도	도민고충처리위원	8명(비상근)	4년(단임)	합의제	'16.4.21.
보령시	시민고충처리위원	1명(상근)	4년(단임)	독임제	'23.9.14.
천안시	시민고충처리위원	3명(비상근)	4년(단임)	합의제	'23.1.19.
공주시	시민옴부즈만	1명(상근)	2년(1회연임)	독임제	'21.9.1.
아산시	시민고충처리위원	2명(상근)	2년(1회연임)	합의제	'21.1.1.
당진시	고충민원조정관	1명(상근)	2년(1회연임)	독임제	'22.1.3.

2025

**보령시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서**

IV . 2025년 운영성과

- 1. 총 평**
- 2. 고충민원 접수·처리현황**
- 3. 민원 처리 결과**
- 4. 주요 민원 처리 사례**

IV. 2025년 운영성과

① 총 평

- 보령시 시민고충처리위원회는 행정 전반에서 발생하는 시민의 고충과 불편 사항을 접수처리하여 시민의 권익을 보호하고 행정에 대한 신뢰를 제고하기 위해 한 해 동안 운영 성과를 종합 정리 하였음

향후 시민 중심의 고충처리 확립과 중립적 조사·합리적 조정을 통하여 좀 더 발전하도록 노력하겠음

② 고충민원 접수·처리 현황

■ 경로별 접수현황

(단위: 건)

구분	합계	방문	찾아가는 위원회	누리집	이메일	전화	우편	팩스
2025년	44	18	13	7	1	5	-	-
2024년	57	23	16	14	-	4	-	-
2023년	15	14	-	1	-	1	-	-

■ 분야별 접수현황

(단위: 건)

구분	합계	행 정 일 반	재 정 부 세 무	산 업 농 림 환 경	도 시 수 자 원	주 택 건 축	교 통 도 로	기 타 (지적·복지 등)
2025년	44	-	1	7	6	2	22	6
2024년	57	3	4	18	7	2	18	5
2023년	15	3	2	3	3	2	2	-

■ 고충민원 처리현황

(단위: 건)

구분	합계	시정권고	의견표명	합의조정	설명안내	기각각하	이송	취하
2025년	44	4	3	2	34	-	1	-
2024년	57	7	1	12	28	3	5	1
2023년	15	-	1	-	11	1	2	-

③ 민원 처리 결과

(운 영 기 간: 2025. 1. 1.~12. 31.)

연번	민 원 내 용	접수방법	민원분야
1	• 대해로에서 ○○도로(연결도로) 개설 후 잔여 토지 대책 요청 설 명 안 내 ▶ 시도◇호선(대해로~○○도로) 도로 개설 후 ○○동 ◇◇-◇번지 잔여 토지로 진출입로가 없고 버스정류장이 있어 토지 활용에 제한을 받고 있으니 이 문제를 조속히 해결 및 대책을 마련해 주시길 바람 ▶ ■■■과 답변 - 시도◇선 도로개설공사로 인한 도로 상황 변경으로 승강장 이용의 안전성이 우려되어 사업 추진 부서(■■■과)에서 주택단지 입구 쪽(○○동 ◇◇◇-◇◇번지 부근)으로 이설 할 계획임 ▶ ■■■과 답변 - 도로개설 이전부터 대해로에서 직접 진출입로 없이 임야로 이용되어 왔고, 도로개설 후에도 기존 용도(임야) 사용에는 지장이 없으므로 앞으로 있을 개인의 개발행위를 위한 진출입로 연결은 특혜 시비 등 우려가 있어 타당하지 않음. - 또한 종래의 목적(임야)에 사용하는 것이 현저히 곤란할 정도로 보기 어렵고 잔여지 매수청구는 「공익사업에 의한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」제74조제1항 및 중앙토지수용위원회 재결 기준에 임야 면적 기준이 330㎡로 기준을 초과하는 토지이므로 심의 대상에도 제외됨을 설득	방 문	교 통 도 로
2	• ○○동 ◇◇-◇번지 일원에 쉼터 조성 건의 설 명 안 내 ▶ 해당 지역은 주택이 밀집한 지역으로 마을 어르신들이 필요한 마을쉼터를 조성하기에 적합한 지역으로 시에서 토지를 매입하여 쉼터를 조성하여 주실 것을 건의 ▶ ■■■과 답변 - 해당 지역은 도시재생사업지에 해당되지 않아 건의사항에 대한 검토는 불가하나 향후 보령시 도시재생전략 활성화 지역으로 공모하여 도시재생사업지로 확정될 경우 검토 가능	방 문	도 시

연번	민원내용	접수방법	민원분야
3	• 도로변 주택 앞 배수로 매립 요청 설명안내 ▶○○읍 ○○○○로 ◇◇◇◇ 거주자로 주택 앞 약 20평이 도로 위쪽에서 내려오는 물과 온갖 생활쓰레기들이 물웅덩이에 고여있어서 하절기에는 악취와 모기로 인한 생활 불편 및 추락사고의 위험이 있으므로 도로변 배수로를 매립해 주시길 요청 ▶□□□□과 답변 - 건축 신축으로 인하여 형성된 웅덩이이며, 해당 위치 매립하기 위하여 2024년 8월 농지 성토 목적의 개발행위 및 도로점용 허가를 받았으나, 2024년 9월 개인 사정으로 인하여 허가를 취소한 사항임(취소로 인한 원상복구 사항은 없음) - 관련 사업을 시행할 수 있는 부서에서 처리하여야 할 사항으로 판단되어 짐 ▶□□□과 답변 - 웅덩이는 주변 유입수를 원활히 배수하기 위한 사항으로 매립행위는 어려울 것으로 판단되나, 하절기 악취 및 모기 발생 등 생활에 불편이 없도록 바닥 준설과 사면 정리토록 하겠음	찾아가는 위 원 회	환 경
4	• 국유지 도로 무단점사용 관련 조사 요청 설명안내 ▶시 □□□□에서 ◇◇◇◇-◇ 국유도로를 무단점유(나무 식재 및 대지 사용)해서 회복 명령(2025. 3. 12.까지) 받음. ◇◇◇◇-◇ 도로와 연결된 이웃집(◇◇◇◇번지)에서 사용 중에 있는 주택 및 농경지로 활용하고 있는데 이는 복구 명령을 하지 않고 민원인에게만 복구명령 하는 것을 조사 요청 ▶□□□□과 답변 - '24. 12. 20.: ○○읍 ○○리 ◇◇◇◇-◇(국유지/ 도로)내 인근 주민(오○○)이 농업용 창고를 설치한 건에 대하여 원상회복 요청 방문 민원 접수 - '25. 1. 16.: 경계 측량 입회 - '25. 1. 31.: 현장 확인 - '25. 2. 6.: 현장 확인 및 현황측량 입회 - '25. 2. 26.: 측량결과에 따라 국유재산 무단점유 변상금 부과 및 원상회복 사전통지	방 문	행 정

연번	민원내용		접수방법	민원분야
4	설명안내	- 향후 계획: 변상금 부과 및 원상회복 명령에 앞서 「행정절차법」제21조(처분의 사전 통지) 및 「국유재산법 시행규칙」제49조(변상금)에 따라 사전 통지를 보냈으며, 통지내용에 이의의견서가 2025. 3. 12.(수)까지 미제출 시 이의가 없는 것으로 간주하여 변상금 및 원상회복 명령할 계획임 ▶ 시민고충처리위원 현장 확인 결과 관련 부서 처리사항이 적법함을 확인	방문	행정
5	시정권고	• ○○리 농지 성토를 개발행위허가 없이 시행하여 인근 토지배수 민원 제기 ▶ □□□□과 허가 취소지에 대한 원상복구와 □□□□에서 보령시 시설물이 노후되어 제2회 추경 예산을 확보 교체를 완료하였으나 상기 토지의 불법행위 및 주민 불편 사항은 사전 인지하여 초기에 조치 되어야 할 사항으로 조속히 원상복구 등이 이루어져 주민 불편이 최소화될 수 있도록 시정권고	찾아가는위원회	행정
6	설명안내	• 시도◇◇호 ○○○○회전교차로 교통사고 위험으로 개선 요청 ▶ 회전교차로 구조 및 급경사로 차량 통행 시 중앙선 침범으로 사고 위험 존재 ▶ □□□□과 답변 - ○○면 ○○리 시도◇◇호 ○○회전교차로 운영 중 교차로 개선 요구가 있어 전문기관(○○○○○○공단) 기술자문 요청 - 향후 검토 결과에 따라 개선사항 처리할 계획임	찾아가는위원회	도로
7	설명안내	• 민원인 소유 토지(대지)에 타인 건축물 존치하여 진출입 시 불편함으로 강제 철거 가능 여부 문의 ▶ 시민고충처리위원 답변 - 본 건은 인근 충청남도 관리 지방도로부터 민원인 건축물까지 사유지에 관습상 도로가 개설되고 가설건축물도 있으나 이는 협의 하에 철거하는 방법이 좋을 것 같고 소송 등의 방법으로 강제 철거를 한다 해도 지상물건 보상 등의 절차가 있어야 됨 - 실익이 적을 것으로 판단되므로 지속적인 협의 하에 철거함이 좋을 듯 함을 이해 설득	방문	지적

연번	민원내용		접수방법	민원분야
8	이 송	• ○○면 ○○○길 ◇◇◇-◇ 집 마당 지속적인 물이 흘러 조치 요청 ▶ 시민고충처리위원 의견 - 도로에 설치된 우수맨홀 물 제거 후 마당으로 연결되는 관로 매설 여부 확인하고 앞마당은 소형 포크레인으로 굴착하여 관로 존재 여부 민원인 입회하여 확인 ▶ ■■■면 조치결과 - 민원인, 이장, 주민 다수 입회하에 우수맨홀 물 제거 후 민원인 집 방향으로 관로 매설이 되지 않았으며 앞마당 굴착 시에도 관로가 존재하지 않음을 확인	찾아가는 위 원 회	주택배수
9	설 명 안 내	• ○○면 ○○리 ◇◇ 토지 하천에 편입되어 폐천부지와 교환 가능 여부 문의 ▶ 시민고충처리위원 답변 - 본 건은 ○○천(지방하천: 충청남도 관리)으로 미개수 하천으로 하천정비 기본계획이 현실과 불부합 상태로 결정되어 현재 ○○○○환경청에서 기본계획을 재수립하고 있으며 기본계획 이후 하천 정비 계획을 충청남도에서 수립 시행하여야 하는 과정을 거치게 되므로 실시설계가 나와야 검토가 가능한 사항으로 시일이 몇 년은 걸릴 것으로 민원인에게 안내	이 메 일	수 자원
10	설 명 안 내	• 2023년 ○○ 산불로 주택이 전소되어 ○○주택에 거주 중이나 2년이 경과 됨에 따라 퇴소 요구에 따른 민원 ▶ ○○ 산불로 주택 전소되어 시에서 마련해 준 ○○주택에 거주했는데 2년이 경과했다고 비워달라고 하나 현재에도 기초생활수급자로서 이사비용 등을 고려하여 계속 거주할 수 있도록 부탁드립니다 ▶ 시민고충처리위원 답변 - ○○ 산불로 주택이 전소되신 분이 원하실 경우 「충청남도 재해구호기금 관리 조례」에 의거 충청남도가 2년간 ○○임대주택 긴급지원을 협약하여 보증금 없이 월 임차료를 충청남도가 50%, ○○공사가 50% 부담할 수 있는 긴급지원사업을 시행하였으며 2년이 경과 되어 지원이 만료됨에 따라 - 본인이 주거급여 지원대상자라 하여도 연속하여 주거할 수 없고 예비 입주자가 많이 밀려 있는 실정으로 민원인이 입주하려면 ○○공사에서 영구임대 입주자 공개 모집 공고 시에 서류를 제출하여 공급을 받아야 할 것으로 이해 설득	전 화	복 지

연번	민원내용		접수방법	민원분야
11	• ○○동 ○○교 교통 통제 관련 조치 요청		방문	교통
	설명 안내	▶○○교가 차량 통행로로 알고 통행했는데 범칙금이 발송됨에 따라 ■■■과에 문의하니 ○○교는 농로로 차량 통행이 불가능한 곳이라 안내받았으나 여전히 차량이 통행하고 있으니 모든 사람이 알 수 있도록 조치하여 주시기 바람 ▶■■■과 답변 - ○○교에 물이 차면 자동으로 차단기가 내려가는 장치 설치하여 관리하는 부서 ▶■■과 답변 - 조속한 시일 내에 차량 통행 금지표지판을 설치하여 안전 사고 예방 및 유사한 피해가 발생하지 않도록 조치하겠음 ▶■■과 답변 - 국민신문고에 같은 민원 접수 건으로 ○○교 초입에 일반 차량 통행금지 표지판을 추가 설치하여 운전자가 인지할 수 있도록 조치하겠음		
12	• ○○면 ○○리 마을 소하천에 가설 중인 교량 위치 정정 요청		전화	도로
	합의 해결	▶○○면 ○○리 마을 소하천에 가설 중인 교량(암거 박스) 위치를 설계대로 설치하여 통행 불편이 해소될 수 있도록 정정해 주시길 바람 ▶■■■과 답변 - 교량 선형에 대하여 ○○2리 이장과 마을주민의 요청에 따라 일부 조정 중이었으나 건너편 농경지 방향 교량 가각부 확장 포장을 통하여 고충민원 해소하겠음		
13	• 주택 진출입로 목적의 도로점용허가		방문	도로
	합의 해결	▶○○리 ◇◇◇-◇(도)를 통과하는 단독주택의 진입로 개설을 위한 도로점용허가를 하여 ◇◇◇(대), ◇◇◇-◇(창고) 진출입을 원활하게 할 수 있도록 하여 주시기 바람 ▶■■■과 답변 - 현장 확인 결과 통행에 지장이 없으며 진입로 설치가 교통안전 및 도로 기능에 중대한 영향을 주지 않는 것으로 판단되며 도로점용에 따른 공익 저해 요소나 타인 재산권 침해 요소가 없고, 「농어촌도로 정비법」 관련 조항에 따라 민원인의 요청 구간에 대해 도로점용허가가 가능한 것으로 판단됨		

연번	민원내용		접수방법	민원분야
14	• ○○○IC에서 ○○해수욕장 도로공사 빠른 조치 요청		누 리 집	도 로
	설 명 안 내	▶○○주유소 앞(지방도◇◇◇호) 도로공사로 출퇴근 시 차량 타이어 펑크 등 우려되어 담당 공무원에게 확인 요청 하였으나 현재까지 답이 없어 통행에 불편이 없도록 조치 바람 ▶충청남도 건설본부 ■■■■■ ■■■사무소 답변 - '지방도◇◇◇호 ○○삼거리 회전교차로 설치공사'는 교차로 구조개선을 통해 원활한 차량 통행 및 교통사고 예방을 위해 추진하는 사업으로 통행 불편 및 안전사고 우려 등 해당 민원 사항을 시공사로 전달하였으며 유사 민원이 발생하지 않도록 안전시설물 강화, 포장불량 구간 임시 포장 등 조치할 계획		
15	• 시내버스 승강장 설치(○○2통) 건의		찾아가는 위 원 회	교 통
	설 명 안 내	▶○○2통 마을 어르신들이 버스 이용 시 승강장이 없어 매우 불편하여 몇 차례 시에 건의하였으나 4차선 도로 확장 계획이 있다는 이야기만 하고 특별한 대책이 없어 연로하신 어르신들의 불편을 조속히 해소하여 주시길 요청 ▶■■■과 답변 - 버스승강장 설치의 경우 「보령시 버스승강장 설치 및 관리 조례」 제4조 및 제5조에 따라 신청 접수 및 대상지 선정이 이루어지고 있음 - 다만, 해당 위치의 경우 인도의 폭이 충분치 않아 비바람을 막을 수 있는 형태의 버스승강장은 설치가 어려운 상황이나, 읍면동을 통해 버스승강장 신설 신청을 해주시면 추후 사업 진행에 개방된 형태의 버스승강장 설치 여부를 검토 진행하겠음		

연번	민원내용	접수방법	민원분야
16	• ○○2통 노인회관 앞 도로 속도제한 시설 설치 및 국도◇◇호 도로 구조 개선 요청 ▶ ① 노인들이 보행하는 도로로 ○○주택 앞 사거리 신호등이 녹색 직진 시 국도◇◇호에서 오는 시내 방향 차량이 과속하여 위험하므로 ○○2통 노인회관 앞 도로 차량 과속을 방지할 수 있도록 시설 설치를 요청 ② 노인회관 쪽 도로에서 ○○방향(국도◇◇호) 좌회전 시 국도◇◇호가 급커브길로 매우 위험하므로 안전시설 설치 또는 신호등 설치 요청(※시청 신호와 연동 검토 필요) ▶ ■■■과 답변 - 도시계획도로(○○동 ◇◇-◇) 도로안전시설물(과속방지턱) 및 신호등 보완 설치 ⇨ 해당 도로는 도시계획도로(대로 1-2호)의 보조간선도로임 - 따라서 「국토교통부 예규」(제681호)에 따라 과속방지턱 설치 불가 구간에 해당하며 신호등 보완설치는 ■■■과 소관임 ▶ ■■■과 답변 ① ○○2통 노인회관 앞 도로가 노인보호구역인데 ○○주택 앞 사거리 신호등이 녹색 직진 시 국도◇◇호에서 시내측 진입 차량이 과속하므로 과속 방지 대책을 수립 요구 ⇨ 과속단속카메라 설치와 관련하여 경찰청 운영방침에 따르면 동일 방향 700m 이내에는 과속단속카메라 중복설치를 지양하고 있음. 해당 위치는 같은 방향에 위치한 ○○초등학교에 이미 과속단속카메라가 설치되어 있어, 추가 설치가 어려움(담당자 권○○) ⇨ 해당 도로는 보조간선도로로 과속방지턱 설치가 불가함 다만 노인회관 앞 속도 저감과 원활한 통행을 위해 고원식 횡단보도 설치를 검토하겠음.(※고원식 횡단보도 설치 시 주민들의 동의 필요)(담당자 명○○) ② 노인회관 측 도로에서 ○○ 방향 좌회전 시 국도◇◇호가 급커브길이며 ○○에서 시청 간 도로가 개량되어 속도가 증가하고 국도◇◇호의 승강장 앞에도 횡단보도가 위치하는 등 매우 위험한 상황에 노출되어 있으므로 현지 조사하여 도로 개량 또는 교통안전시설, 신호등 등 보완 시설 설치건의 ⇨ 교통신호기 신설에 대하여 「교통안전시설 등 설치·관리에 관한 규칙」[경찰청훈령] 제17조에 의거 ○○경찰서 교통안전시설 심의위원회에 상정하여 심의 결과에 따라 설치 여부를 검토하겠음(담당자 이○○)	찾아가는 위 원 회	도 로 교 통

연번	민원내용		접수방법	민원분야
17	• 지적재조사 사업에 대한 이의신청		방문	지적
	설명안내	▶ ○○동 ◇◇◇-◇(대) 지적재정비 하였으나 이웃집과 경계 분쟁 발생하였으므로 원래대로 원상복구를 요구 ▶ ■■■■■과 답변 - ○○동 ◇◇◇-◇번지는 2019. 11. 8.~2021. 12. 30. 지적재조사 사업이 완료된 토지로 경계 결정 취소가 불가하며 지적재조사 조정금 이의신청 결정 취소(충청남도 행정심판 2022-339) 기각 결정에 따라 조정금 수령 재안내 (21,848,200원) 및 미수령 시 공탁 절차를 이행하고자 안내드린 바 있고 제반 절차를 이행 완료하여 지적 경계 조정이 어려운 것으로 조사됨		
18	• 가로등주 토지 경계 쪽으로 이전 요청		방문	교통
	시정권고	▶ 보령시장이 2020년 3월 ○○○○지구 공공택지 개발사업 완료 가로등 시설물 인계인수서를 작성한 후 인수한 시설물로 인수 당시 준공도서를 살펴본 바 도면과 상이하게 시공되었음을 확인할 수 있음 시설물 인수 시에 가로등이 잘못 설치되었음을 발견하지 못한 도로관리청인 보령시에 책임이 있다 할 것임. 시정권고		
19	• ○○해수욕장 숙박시설 앞 불법주정차 금지 팻말 단속 요청		누리집	도로
	설명안내	▶ ■■■과 답변 - 숙박시설 앞 불법주정차 금지 팻말을 놓고 숙박업소 손님들의 입실 시에 팻말을 치우고 차를 주차시키는 대가로 공공도로 주차 시에 이용료 지불함은 불가하며, 공공도로(골목 포함)에 불법 팻말을 설치하는 행위는 적치물로 개인이 공공도로를 점유하거나 다른 사람들의 이용을 방해함에 해당하여 행정단속(■■■과 ○○○○팀)을 지속하고 있으며 숙박시설 앞 불법주차에 대하여 더욱 적극적으로 행정단속을 강화토록 하겠음		

연번	민원내용	접수방법	민원분야
20	• 보령○○축제장 안에 설치된 물품보관소 이용 불편 설명안내 ▶ 1) 유료서비스(물품보관소) 운영이 정식 허가된 것인지 여부 2) 해당 업체가 지자체와 사전협의 없이 영리 목적의 운영을 진행한 것이라면 단속 조치 요청 ▶ □□과 답변 - 축제장 내에 설치된 물품보관소는 축제 주관 ○○○○ ○○재단과 계약을 맺어 운영 중인 보관소로 해당 시설물의 전기 및 통신 문제로 오류가 발생하였으나 조치 완료하였으며 향후 이용객의 편의를 위해 운영 시간 동안 현장 인력을 배치하도록 하겠음 - 또한 ○○○○○○재단 통화하여 신청 시 중복 결제 금액에 대하여 환불할 수 있도록 조치하겠음	누리집	관광
21	• ○○해수욕장 내 영업장 앞 도로 라바콘 설치에 따른 불법점유 단속 설명안내 ▶ □□과 답변 - ○○해수욕장 ○○ 건너편 조개구이집 및 인근 업소에 방문하여 자기 가게 손님주차를 위해 라바콘 세워두는 것은 불법점유임을 계도 조치하였음 - 공공도로(골목 포함)에 라바콘을 설치하는 행위는 불법적치물로 개인이 공공도로를 점유하거나 다른 사람들의 이용을 방해함에 해당되어 행정단속을 지속하고 있음. - 앞으로 상가 앞 불법 라바콘에 대하여 더욱 적극적으로 행정단속을 강화토록 하겠으며, 도로 내 불법행위로 불편을 끼쳐드린 점에 대하여 많은 양해 바람	누리집	도로
22	• 우천 시 상류지역 배수로 유실로 농경지 피해 발생 시정권고 ▶ 피해 방지를 위해서는 예산확보가 되어야 할 사항으로 2026년 본예산 편성 시 확보하여 민원이 해소될 수 있도록 시정권고	방문	농림

연번	민원내용		접수방법	민원분야
23	• ○○○도 농지에 설정된 농업진흥지역 해제 요청		방문	농림
	시정권고	▶○○○리 ◇◇◇(답) 외 6필지는 여건 변화에 따라 농업진흥지역 해제 요건 「농지법 시행령」제28조제1항제1호다목을 충족하고 있으므로 향후 농업진흥지역 해제 요청 민원지를 포함하여 농림축산식품부에서 승인될 수 있도록 시정권고		
24	• 도로의 정확한 위치		누리집	지적
	설명안내	▶◇◇리 ◇◇◇-◇, ◇, ◇, ◇ 도로는 사유 토지로서 2015년 6월 토지분할, 2022년 12월 지목 변경된 개인 소유 도로로서 정확한 경계는 토지주가 ○○○○○○공사에 별도 측량 신청하여 확인할 사항임을 안내		
25	• 하천점용허가 연장 요청		방문	수자원
	설명안내	▶○○ 폐갱도를 이용하여 젓갈가공공장을 운영 보령시 특화 사업을 하면서 토굴을 이용한 홍보와 관광객 편의를 위하여 구조기술사 검토까지 하여 보령시에서 하천점용허가를 받아(2003. 4. 24.) 연장하여 오던 중 《최종 2016. 1.~2020. 12.》까지 연장 허가 이후 본인이 챙기지 못하여 연장 허가를 못했는데 시에서는 철거 공문이 왔음. 연장 조치 바람 본인 사업장에는 시도에서 1억 6천만 원 지원을 받고 2차로 포장 및 오수처리 1억 원 이상 등 많은 예산을 지원받은 사실이 있음 ▶■과 답변 - 허가지는 2020년 12월 31일 자로 허가 기간 만료되었으며 본인 과실로 기간이 연장되지 않은 사항으로 기간 연장 요청에 따라 2023년도까지 점용료를 납부한 사실이 있어 2024년~2025년에 대한 과태료 부과가 필요하며 당초 점용목적대로 사용하고 있어 지방하천 점용허가 연장코자 함		

연번	민원내용		접수방법	민원분야
26	• 농가주택 건물을 공방으로 사용 중으로 1가구 2주택 미적용법 문의		방문	세무
	설명안내	▶○○면 ○○○○길 ◇◇에 있는 농가주택을 현재 작업실(공방)로 사용하고 있으며 ○○시에 아파트 청약 당첨으로 세금이 많이 나온다는 이야기를 듣고 1가구 2주택에 해당하지 않도록 조치할 수 있는지 문의 ▶■과 ○○○○팀 방문 - 담당 직원이 현지 출장 조사하여 실제 작업실로 이용하면 1가구 2주택에 해당하지 않아 구제가 가능하다는 의견으로 현장 조사 후 처리 예정임		
27	• 농지취득자격증명원 발급 요청		방문	농림
	의견표명	▶○○면 ○○리 ◇◇◇-◇(대), ◇◇◇-◇(전)을 취득하려 하는데 ○○면 행정복지센터에서 ◇◇◇-◇(대)가 2006년도 건축물대장 생성 당시부터◇◇◇-◇를 건축물이 침범되어 있어 농지취득 자격증명 발급이 곤란하다는 의견이나 2006년도 건축물대장 생성 이후 추가 건축한 사항이 없으며 그동안 소유권이 3번 바뀌었는데 이제 와서 발급이 안된다는 것은 이해할 수 없음 ▶부서(기관)별 방문, 유선 확인 ① ■■■과: 2006년도 건축물대장 신청되어 대장 발급 가능. 건축물이 옆 토지 경계를 침범했다는 판단을 ○○면에서 하고 있으므로 민원인이 측량할 일이 아니고 ○○면 담당이 실시해야 할 것으로 판단 ② ■■■과: 2006년도 건축물대장 작성 시 건축 현황 측량 결과도가 없으므로 확인 불가 ③ ■■■■공사■지사: 2006년도 건축물 현황 측량한 근거 있으며 확인 결과 ◇◇◇-◇ 침범사항 발견할 수 없음.(현재와 동일) 정보공개청구 또는 성과도 재발급 신청 시 발급 가능하므로 ○○면 행정복지센터에서 신청하기 바람 ▶ 시민고충처리위원 의견표명 ⇒ 정보공개청구 또는 성과도 재발급 신청 시 발급이 가능하므로 해당 행정복지센터에 신청하시기 바람		

연번	민원내용	접수방법	민원분야
28	• 개발행위허가 후 건축물 용도변경 신청에 따른 도시계획위원회 재심의 대상 확인 요청 설명안내 ▶ 보령시 ○○면 ○○리 산 ◇◇◇-◇ 임야에 주택 목적으로 허가를 신청하여 진입도로 개설이 길이 50m(폭 4m) 이상이 되어 도시계획위원회 심의를 받은 후 보령시로부터 허가를 득했는데 건축물을 주택에서 창고(면적 330㎡)로 설계 변경하고자 하니 또 도시계획위원회심의 대상이라고 하는데 재심의 대상 확인 요청 ▶ ■■■■과 ○○○○○○팀 방문 - 주택·창고를 신축할 때 도로 개설 연장이 50m 이상일 경우에는 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령」 제57조 규정에 따라 도로개설 관련 개발행위 시 도시계획위원회 심의를 받아서 허가를 하게 되며 주택을 창고로 변경 시에는 660㎡ 이하(농림·어업 목적인 경우) 제외됨을 설명 ▶ 시민고충처리위원 답변 - ■■■■과에 용도변경 신청하면 내부적으로 검토 후 허가할 것임을 설명 안내	방문	도시
29	• 보령시○○○○센터 맞은편 버스승강장 설치 건의 설명안내 ▶ ○○동 보령○○○○복지관, 보령시○○○○센터가 위치한 곳으로 이용객이 주로 연세가 많으신 어르신들로 ○○사거리 ○○○○○원 맞은편 승강장에서 이동해야 하는 불편이 있으므로 가까운 곳에 설치를 건의 ▶ ■■■■과 답변 - 버스승강장 설치의 경우 「보령시 버스승강장 설치 및 관리 조례」 제4조 및 제5조에 따라 신청 접수 및 대상지 선정이 이루어지고 있으며 - 해당 위치의 경우 현 도로 상태로는 위험하여 정차(승객 하차)를 하기 어렵다는 의견(○○여객)이 있어 버스가 별도로 정차할 수 있는 공간(버스베이) 마련이 필요한 상황으로 버스베이 마련을 위한 하천 부지 협의, 예산 확보를 추진 중이므로 가능 여부를 확인드리지 못하는 점 양해 부탁드립니다 - 대중교통 이용의 편리성 향상을 위해 지속적으로 검토하겠습니다	전화	교통

연번	민원내용	접수방법	민원분야
30	• ○○면 ○○리 주택과 접한 구거 제방 보수 요청 설명안내 ▶ 1) 주거지역에 접한 구거 축대 벽 보수를 상류까지 연장 요청 2) 구거에 접한 도로(◇◇◇-◇, ◇, ◇, ◇)의 사용 및 관리를 어떻게 해야 하는지 관계 주민에게 계도 3) 건축 허가 시에 그 지역의 인터넷 설치 가능 여부를 안내 ▶ ■■■과 (1번 답변) - ○○면 ○○리 ◇◇◇번지 인근 구거 제방 보수 요청하신 사항으로 구거 정비에 대하여 ○○면에서 2026년 본예산에 건의되어 예산 요구된 상황임 - 다만, 정비구간이 과다하여 예산확보 상황에 따라 연차적으로 추진하겠음 ▶ 시민고충처리위원 (2, 3번 답변) - ○○리 ◇◇◇-◇, ◇, ◇, ◇ 도로 사용 및 관리는 개인 사도로 소유자에게 유지 관리 - 인터넷 통신사 업무영역(민간)으로 시에서 민원 처리 시 관여 곤란	누 리 집	농 립
31	• 위험요소 제거 및 경관 개선 요청 설명안내 ▶ ○○○리 ◇◇◇-◇번지가 파헤쳐져 있어서 면도◇◇◇호 선으로 자꾸 토사유출이 되고 있으며 비가 오면 통행에 지장을 주고 있음 해당 부분을 도로공사 완료 이전에 마무리하여 위험요소를 제거하고 경관 개선에 도움을 주었으면 함 ▶ ■■■■■과 답변 - 2025. 3월 현장점검 결과 허가지 인접 불법사항 인지 및 고발 조치 - 2025. 4월 허가조건 위반 개발행위·농지전용허가 취소에 따른 청문 및 조치사항 통보 - 향후 처리 계획: 2025. 10. 28. 허가지 현장 관리 미흡 등 조치 미이행에 따른 최종 촉구 통보 조치사항 미이행 시 사업추진 의지가 없는 것으로 판단하여 주된 허가인 건축신고와 의제 처리된 개발행위 및 농지전용 협의건 취소 후 원상회복 조치토록 할 예정	찾아가는 위 원 회	환 경

연번	민원내용	접수방법	민원분야
32	• 다세대주택 출입구 앞 도로반사경 설치 요청 설명안내 ▶ ○○빌라 진출입 시 차량이 도로(○○동 ◇◇-◇) 이동 차량과의 사고 위험이 상존하여 사고방지를 위한 도로 반사경 설치를 요구 ▶ ■과 답변 - ○○빌라 진출입 차량이 도로(○○동 ◇◇-◇) 이동 차량과 사고 위험이 있으므로 시야 확보를 위한 도로반사경 설치 요청한 사항으로 좌측에서 오는 차량이 잘 보이도록 정면에 도로반사경 설치를 검토하였으나 해당 위치는 차선에 연결된 곳으로 보행자나 차량이 충돌할 우려가 있어 좌측 전봇대 등 현장 여건에 적합한 위치에 10. 31.(금)까지 도로반사경을 설치 완료	누 리 집	교 통
33	• 가로등 이전 요청 설명안내 ▶ ○○리 ◇◇◇(전) 밭작물(들깨)이 가로등 불빛으로 여물지 않아 다른 곳으로 이전 등 조치 바람 ▶ ■과 답변 - 해당 가로등은 공공의 목적으로 인근 주민들의 야간 통행 안전을 위해 설치 및 운영되고 있으며, 가로등을 임의로 이전하거나 철거할 경우, 다른 주민들의 안전 문제로 직결되어 현실적으로 어려움이 있음. - 다만, 들깨 개화 시기에 가로등 불빛으로 인한 작물 생육 피해를 최소화 할 수 있도록 심야 소등 조치를 시행할 계획임	방 문	교 통
34	• 공중화장실 악취로 인한 조치 요청 의견표명 ▶ ■과 답변 - 해당 위치 우선적으로 10월 중 공중화장실 내부청소, 분뇨탱크 내 분뇨처리, 거품용액을 보충하여 악취 발생이 최소화되도록 조치하였고 - 2026년 시책보고회 시 보완·발전 시책으로 3개소에 대하여 시범적으로 개선코자 5천만 원을 예산 요구하여 반영되어 (※ 공중화장실 크기, 변기 수 등에 따라 12~20백만 원 소요) - 방문객이 많고 전기설비가 가능한 ○○○주차장 주변 재래식 화장실과 금번 악취 민원 화장실에 대하여 우선적으로 개선할 예정임 ▶ 시민고충처리위원 의견표명 ⇒ ○○동 ○○주유소 옆쪽 대천천변 운동하는 시민들이 이용하도록 설치한 공중화장실 악취로 인하여 이용하기 어려우니 현지 조사 후 조치 바람	전 화	환 경

연번	민원내용	접수방법	민원분야
35	의견표명 • 대형 덤프트럭의 과속 운행에 따른 불편 사항 개선 요청 ▶ 도로(시도◇◇호) 바로 옆 가구가 있는 마을로 덤프트럭 과속 주행 시 소음 및 비산 먼지, 매연 등이 지속적으로 발생하여 살수차, 노면 자갈 제거, 과속카메라(추가) 설치 요청 ▶ ■■■■과 답변 - 민원인 요청에 따라 8. 22.(화) 차량 통행이 가장 많은 시간 때(07:09~07:19)에 ○○면 ○○로 ◇◇◇에서 도로 소음 측정 결과 평균 68.7dB로 기준치 73dB 이내로 확인 되었으며 - 해당 사업장 통행 차량에 대하여 세륜 조치를 철저히 이행토록 지도하였고 - 민원인 요청 시 도로 소음 재측정하겠습니다. - 도로변 비산먼지·매연에 관한 규제기준은 없으나 도로변 먼지 최소화를 위해 차량 세륜 철저, 방진덮개, 방진망 조치 후 차량 운행토록 지도하겠습니다. ▶ ■■과 답변 - 토석 운반 주체가 석산 업체가 아닌 개별사업자이므로 「산지관리법」상 직접적인 제재는 근거가 부재한 실정으로 민원 예방을 위해 지도 점검을 강화하고 - 2025. 7. 8. 조치 방안 제출받아 7. 24. 조치계획 즉시 이행 요구 등 민원 예방을 위해 지도 점검을 이행하고 있음 ▶ ■■과 답변 - 골재 채취업 등록 (골재 재취에 필요한 시설, 장비 조종사를 갖추면 가능) ▶ ■■과 답변(무인교통단속장비 설치 건의 의견) - 2026년 1분기 무인교통단속장비 설치 대상지를 본 안건을 상정할 예정임 - 이후 관계기관(○○경찰서, ○○○○공단, ○○○○경찰청) 입회하에 현장 검토를 실시하여 도로여건, 교통량, 차량 속도 등을 종합적으로 분석한 뒤 사고 위험성 및 설치 가능 여부를 판단 후 추진할 예정임 ▶ 시민고충처리위원 의견표명 ⇒ ■■■■과: 차량 세륜 철저, 방진덮개, 방진망 조치 후 차량 운행 지도 ■ ■ 과: 민원 예방을 위해 지도 점검 철저 이행 ■ ■ 과: 2026년 1분기 무인교통단속장비 설치 대상지를 본 안건을 상정 바람	찾아가는 위 원 회	교 통 (환 경)

연번	민원내용		접수방법	민원분야
36	• 수해 피해 복구 요청		찾아가는 위원회	수자원
	설명안내	▶○○리 ◇◇-◇(전) 인근 도로, 주택, 농경지 피해가 발생하였는데 원인은 5년 전에 ▣▣면에서 도로포장 당시 설치한 배수관로가 관경이 작고 45° 정도로 커브로 설치되어 피해 발생이 매년 반복되어 조치 요구 ▶▣▣면 답변 - 해당 구간 배수로 정비에 대하여 현장 확인 결과 사업건의 절차에 따라 '26년 1회 추경 예산 편성 시 주민대표(이장) 협의를 통해 사업 건의하겠음. 다만 정비구간이 과다하여 예산확보 상황에 따라 연차적으로 추진하겠음		
37	• 사무실 신축지 상수도관 급수관 연결 요청		방문	도로
	설명안내	▶○○읍 ○○○○길 ◇◇에 사무소신축 허가와 도로점용 허가를 득하여 공사 중으로 도로에 매설된 상수도관 연결을 할 수 있도록 허가 요청 ▶▣▣과 답변 - 급수 가능 ▶▣▣과 답변 - ▣▣과에서 도로점용 허가 시 급수공사 시행 승인할 예정임		
38	• 농지를 전용하여 어구수선장 목적 허가 가능 여부		전화	농림
	설명안내	▶2025. 9. ○○동 ◇◇◇◇~◇◇◇◇번지(면적 8,010㎡)를 구입했는데 11월 어구수선장 목적으로 개발행위허가 신청을 하였으나 반려됨. 개발행위허가가 행위 제한이 되지 않으면 허가를 해주어야 하지 않나요? ▶▣▣▣▣과 ○○○○○○팀장 방문 - ○○동 ◇◇◇◇번지 외 4필지에 어구수선장 목적으로 개발행위허가 신청하여 검토한 바 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」상은 저촉이 되지 않으나 「농지법」제6조 제1항에 농지취득 목적에 위배되므로 허가할 수 없음. ▶▣▣▣동 ○○팀장 유선 확인 - ○○동 ◇◇◇◇번지 외 4필지 농지는 2025. 9. 8. 농지취득 자격증명을 발급한 농지로 농업경영계획서가 제출되었음 ▶시민고충처리위원 의견 - 최소한의 농작물 1기작이라도 농업경영 후 허가 신청을 하여야 할 것임을 민원인 설득 종결 처리		

연번	민원내용	접수방법	민원분야
39	• 주택 신축하여 건물이 완공되었으나 미준공 상태로 조치 요청 설명안 내 ▶○○길 ◇◇◇-◇◇ 주택 신축하여 2024. 10. 30. 공사가 완료되었으나 건축사 설계·서류 보완 이유로 현재까지도 준공되지 않아 조치 바람 ▶■■■■과 답변 - 그간 조치 사항 ▶ 2025. 9. 9.: 건축물 사용승인 접수 ▶ 2025. 9. 12.: 건축법 보완사항 알림 【보완내용】 1) 세움터 감리자 인증 2) 건축공사 감리 세부기준에 따른 공사추진 실적 및 설계변경 종합 서식 제출 3) 「건축물의 피난·방화구조 등의 기준에 관한 규칙」 제18조의2에 따라 소방관진입창 표기는 가운데, 타격 지점은 한쪽 모서리에 표기 4) 「건축법」제22조에 따른 전기설비의 사용전검사서 제출 ▶ 2025. 10. 27.: 보완 연기(2025. 12. 27.한) - ○○면 ○○리 ◇◇◇-◇◇번지 상의 건축물 사용승인 신청에 대한 보완사항이 건축주로부터 제출될 경우 즉시 사용 승인 처리(2025. 12. 22.)	찾아가는 위원회	건축
40	• ○○리 마을회관 기획재정부(토지) 점유로 미준공 상태로 조치 요청 설명안 내 ▶○○○○공사에서 일반인에게는 토지(○○리 ◇◇-◇)를 매각할 수가 없다 하여 준공검사를 받지 못하여 마을회관이 미등기 상태로 준공 완료될 수 있도록 조치 요청 ▶■■■ 지사 유선 확인 - 기획재정부 소관 토지를 ■■■ 지사에 유선 확인 결과 2025. 11. 4.이후는 국가 소유 모든 토지를 매각 금지토록 하여 현재는 검토할 수 없음 - 향후 추이에 따라 검토하여야 할 것임	찾아가는 위원회	건축
41	• 현행도로 토지 소유권 변경 처리 요청 설명안 내 ▶35년 전부터 현행도로로 이용되고 있는 도로가 ○○리 주택단지 조성 당시 현 토지 소유주인 ○○이씨 종중에서 이주하는 이씨 종친들을 위해 ○○리 마을회에 토지를 희사했으나 당시 토지 등기상에 명의 변경이 누락 되었기에 지금이라도 마을회로 소유권을 변경해 줄 것을 요청	찾아가는 위원회	도로

연번	민원내용	접수방법	민원분야
41	설명안내 ▶ ▣▣과 답변 - ○○면 ○○리 ◇◇◇-◇◇번지 ○○이씨 종중에서 ○○리 마을회 소유권 이전 누락은 사인 간의 소유권 변경 사항으로 보령시에서 조치할 수 없음 - 사유지 마을안길 기부채납 절차는 기부를 원하는 필지에 대하여 소유권자가 기부채납신청서 제출 시 관련 법(토지사권 설정, 공유재산 심의 대상 등)을 적극 검토하여 회신 하겠음 ▶ ▣▣▣과 답변 - 보령시 기부채납 이후 농지 및 산지전용은 종합적으로 판단하여 검토하겠음	찾아가는 위원회	도로
42	· 차량 폐차 방안 모색 설명안내 ▶ 2022. 5월경 지인이 차를 이틀만 쓴다고 빌려 간 후 연락 두절 된 상태로 차량을 인도받지 못해 차량 폐차나 도난 신고도 불가능하고 혹시 모를 사고 때문에 자동차보험만 들고 있으나 2년이 넘도록 해결이 되지 않아 불안하여 해결방안을 모색하여 주시길 바람 ▶ ▣▣▣과 ○○○○팀 방문 - 운행정지신청 후 범칙금(주정차·속도위반 등) 고지서 지참 ○○○○팀 직권말소 신청 후 1개월 이의신청 접수 받아 이의 없으면 직권 말소 진행할 수 있으나 2023. 12. 운행정지신청 후 운행기록이 없어 진행할 수 없고 - 멸실 폐차는 출고일 이후 차량이 10년 이상 되어야 하므로 2026. 2.(10년) 이후 3년간 보험·자동차세 등이 정지되어 있어야 멸실 가능함 ▶ ▣▣과 ○○○○팀장 방문 - 2023. 12. 운행정지신청을 하여 2023. 12. 29. 원부상 등록됨. - 2025년 사실상 소멸 차량 등 일제조사 결과 확정으로 2026년 상반기 신청서 제출 안내(사실상 미소유 차량으로 확인될 경우 비과세 처리) ▶ ▣▣과 ○○○○팀 방문 - 책임보험을 2026. 2월 말까지 납부하였고 향후 미납 시에는 1년간 최대 90만 원(1차량당 1회 부과) 부과 후 미납되면 ▣▣과로 통보함(가산·증가산금: ▣▣과 부과) - 1년간 의무보험 미가입 시에는 강제 말소 가능함 (관련 법: 「자동차관리법」 제13조 제3항 제6호) ▶ 시민고충처리위원 의견 - 해당 부서 동행 설명 안내 및 경찰서 민원실 방문 고소 가능 여부 확인 안내 후 종결	방문	교통

연번	민원내용	접수방법	민원분야
43	• 시도◇호 ○○삼거리 회전교차로 불법사향 조치 및 보수 요청 설명안내 ▶○○리 ◇◇◇-◇번지 회전교차로 주변 특히 인도에 차량이 수시로 진출입하여 주민의 인도 통행을 막고 보도 시설물 파손이 심각하여 2024년도에도 주민이 5차례 낙상사고 발생함 현장을 확인하여 교통섬처럼 넓은 인도구역을 없애거나 인도로 차량이 출입하지 못하게 시설물을 설치해 주시길 주민연서로 건의 ▶▣▣과 답변 - 회전교차로 주변 배수시설 및 인도 포장(볼라드 설치 포함)의 보수가 필요하다고 판단되어 2026년도 추경 예산에 확보하여 공사를 시행할 계획임 ▶▣▣과 답변 - 해당 장소는 교통섬으로 「도로교통법」제32조에 따른 불법 주정차 과태료를 부과할 수 있는 구역에 해당되지 않음	찾아가는 위원회	도로 교통
44	• ○○삼거리 회전교차로 주변 배수구조물 보수 및 차선도색 요청 설명안내 ▶1) ○○리 ◇◇◇-◇번지 주변 보도, 스틸그레이팅, 배수 구조물 (집수정) 등이 파손되어 제 기능을 못 하고 방치 상태로 현장 조사하시어 배수와 보도 기능을 할 수 있도록 하여 시민 불편 최소화 요청 2) 면 행정복지센터 후문 진출입 도로 차선 방향 도색 요청 ▶▣▣과 답변 - 회전교차로 주변 배수시설 및 인도 포장(볼라드 설치 포함)의 보수가 필요하다고 판단되어 2026년도 추경 예산에 확보하여 공사를 시행할 계획임 ▶▣▣과 답변 - 현장 확인 후 12월 15일 자로 노면 표지 완료함	찾아가는 위원회	도로 수도

④ 주요 민원 처리 사례

시정권고 ①

농지 성토를 개발행위허가 없이 시행하여 인근 토지 배수 민원 제기
(2025. 3. 18.접수)

□ 신청취지

- ○○리 ◇◇◇-◇ 외 11필지에 성토(약23,778m²)되어 마을진입도로보다 높게 성토, 임의로 배수로 설치하는 등 기존 배수가 되지 않음
- ○○리 ◇◇◇-◇◇(답), ◇◇◇-◇(전)은 성토가 되지 않아서 기존 농경지 물빠짐 불량 발생에 따른 민원

□ 현장조사

- 2025. 3. 18.: 찾아가는 시민고충처리위원회 운영 시 민원 접수되어 현장 확인
- 2025. 5. 21.: 시민고충처리위원 현장 점검
- 2025. 5. 28.: 합동 점검

□ 사실관계

- ■■■■과: 신축신고일 2024. 1. 8. / 효력상실일 2025. 1. 9.
○○리 ◇◇◇-◇◇(답)은 단독주택 134.22m² 신축 목적으로 건축신고 수리 후 1년 이내에 공사에 착수하지 아니하여 건축신고 사항이 실효 되었으므로 기존 토지이용(농지) 목적에 맞게 원상회복 조치하도록 하겠음
- ■ ■과: ○○리 ◇◇◇-◇(유)에 설치되어 있는 배수문 2개소
보령시 관리시설물로 노후되어 조작이 어려움 확인
➡ 2025 제2회 추경 예산 확보 배수문 2개소 교체 예정임
- ■ ■과: ○○리 ◇◇◇-◇(답)외 11필지 농지 불법 매립(약23,778m²) 허가를 받지 않고 시행한 불법 토지 형질 변경 및 공작물 설치 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」제56조에 따라 개발행위허가 대상이나 허가를 받지 않고 시행하여 같은 법 제60조제3항 및 제133조제1항에 따라 원상복구 명령(2025. 4. 28.까지)
➡ 명령을 이행하지 않을 시 같은 법 제140조 및 제142조에 따라 고발 조치 예정
- ■■■■과: 농지 무단 휴경 및 농지개량 위반으로 「농지법」제10조에 따라 농지 처분 절차 안내와 주변 농지 우천 시 배수로 설치를 통해 인근 농업경영 및 주민 피해 방지 대책 수립 요구

□ 관련 법령

「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제56조

제56조(개발행위의 허가) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위(이하 “개발행위”라 한다)를 하려는 자는 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수의 허가(이하 “개발행위 허가”라 한다)를 받아야 한다. 다만, 도시·군계획사업(다른 법률에 따라 도시·군계획사업을 의제한 사업을 포함한다)에 의한 행위는 그러하지 아니하다.

1. 건축물의 건축 또는 공작물의 설치
 2. 토지의 형질 변경(경작을 위한 경우로서 대통령령으로 정하는 토지의 형질 변경은 제외한다)
 3. 토석의 채취
 4. 토지 분할(건축물이 있는 대지의 분할은 제외한다)
 5. 녹지지역·관리지역 또는 자연환경보전지역에 물건을 1개월 이상 쌓아놓는 행위
- ② 개발행위허가를 받은 사항을 변경하는 경우에는 제1항을 준용한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경미한 사항을 변경하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ③ 제1항에도 불구하고 제1항제2호 및 제3호의 개발행위 중 도시지역과 계획관리지역의 산림에서의 임도(林道) 설치와 사방사업에 관하여는 「산림자원의 조성 및 관리에 관한 법률」과 「사방사업법」에 따르고, 보전관리지역·생산관리지역·농림지역 및 자연환경보전지역의 산림에서의 제1항제2호(농업·임업·어업을 목적으로 하는 토지의 형질 변경만 해당한다) 및 제3호의 개발행위에 관하여는 「산지관리법」에 따른다.
- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위는 제1항에도 불구하고 개발행위허가를 받지 아니하고 할 수 있다. 다만, 제1호의 응급조치를 한 경우에는 1개월 이내에 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수에게 신고하여야 한다.
1. 재해복구나 재난수습을 위한 응급조치
 2. 「건축법」에 따라 신고하고 설치할 수 있는 건축물의 개축·증축 또는 재축과 이에 필요한 범위에서의 토지의 형질 변경(도시·군계획시설사업이 시행되지 아니하고 있는 도시·군계획시설의 부지인 경우만 가능하다)
 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경미한 행위

「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제60조제3항

제60조(개발행위허가의 이행 보증 등) ③ 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수는 개발행위허가를 받지 아니하고 개발행위를 하거나 허가내용과 다르게 개발행위를 하는 자에게는 그 토지의 원상회복을 명할 수 있다.

「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제133조제1항

제133조(법률 등의 위반자에 대한 처분) ① 국토교통부장관, 시·도지사, 시장·군수 또는 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 이 법에 따른 허가·인가 등의 취소, 공사의 중지, 공작물 등의 개축 또는 이전, 그 밖에 필요한 처분을 하거나 조치를 명할 수 있다

「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제140조/ 제142조

제140조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제56조제1항 또는 제2항을 위반하여 허가 또는 변경허가를 받지 아니하거나, 속임수나 그 밖의 부정한 방법으로 허가 또는 변경허가를 받아 개발행위를 한 자
2. 시가화조정구역에서 허가를 받지 아니하고 제81조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자

제142조(벌칙) 제133조제1항에 따른 허가·인가 등의 취소, 공사의 중지, 공작물 등의 개축 또는 이전 등의 처분 또는 조치명령을 위반한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다

「농지법」 제10조

제10조(농업경영에 이용하지 아니하는 농지 등의 처분) ①농지 소유자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하게 되면 그 사유가 발생한 날부터 1년 이내에 해당 농지(제6호의 경우에는 농지 소유 상한을 초과하는 면적에 해당하는 농지를 말한다)를 그 사유가 발생한 날 당시 세대를 같이 하는 세대원이 아닌 자, 그 밖에 농림축산식품부령으로 정하는 자에게 처분하여야 한다.

1. 소유 농지를 자연재해·농지개량·질병 등 대통령령으로 정하는 정당한 사유 없이 자기의 농업경영에 이용하지 아니하거나 이용하지 아니하게 되었다고 시장(구를 두지 아니한 시의 시장을 말한다. 이하 이 조에서 같다)·군수 또는 구청장이 인정한 경우

□ 시민고충처리위원 의견

- ■■■■과 허가 취소지에 대한 원상복구와 ■■과 ○○팀에서 보령시시설물이 노후되어 제2회 추경 예산을 확보 교체를 완료하였으나 상기 토지의 불법행위 및 주민 불편 사항은 사전 인지하여 초기에 조치되어야 할 사항으로 조속히 원상복구 등이 이루어져 주민 불편이 최소화될 수 있도록 시정 요구

□ 신청취지

- 가로등이 주차장 입구에 있어 주차장 1칸을 사용하지 못해 불편하며 현재 주차장 때문에 투룸도 공실로 있음. 가로등을 경계 쪽으로 조금만 옮겨 주시기 바람

□ 사실관계(■□□과)

- 2025. 7. 15.: 가로등은 「도로법」제2조에 따른 도로의 부속시설에 해당하며 보령시 도로 점용 허가조건 제13조(안전시설 설치 및 지장물 이설)에 따라 기설치된 시설물의 이설이 필요한 경우 피허가자의 부담으로 조치하여야 함.
- 2025. 7. 28.: ① ○○지구택지개발 사업준공 도면과 시설물 인수 시 시공사항이 일치하지 않는 사유 ➡ 현장 상황에 따라 불가피하게 발생하는 변경 사항이 도면에 적절히 반영되지 않거나 관련 자료의 누락 등으로 준공 도면과 실제 시공사항의 차이가 발생할 수 있으며 향후 준공 전 현장점검과 검수를 강화하여 시설물 인수 시 정확성과 신뢰성을 높이겠음
② 민원이 제출된 토지의 건축 허가 당시 도로점용허가 및 준공 협의 시 부서 의견 및 조치사항 ➡ 7. 15. 답변 동일(피허가자의 부담)

□ 관련 법령

「도로법」 제2조

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “도로”란 차도, 보도(歩道), 자전거도로, 측도(側道), 터널, 교량, 육교 등 대통령령으로 정하는 시설로 구성된 것으로서 제10조에 열거된 것을 말하며, 도로의 부속물을 포함한다.
2. “도로의 부속물”이란 도로관리청이 도로의 편리한 이용과 안전 및 원활한 도로교통의 확보, 그 밖에 도로의 관리를 위하여 설치하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 시설 또는 공작물을 말한다.
 - 가. 주차장, 버스정류시설, 휴게시설 등 도로이용 지원시설
 - 나. 시선유도표지, 중앙분리대, 과속방지시설, 방호울타리 등 도로안전시설
 - 다. 통행료 징수시설, 도로관제시설, 도로관리사업소 등 도로관리시설
 - 라. 도로표지 및 교통량 측정시설 등 교통관리시설
 - 마. 낙석방지시설, 제설시설, 식수대 등 도로에서의 재해 예방 및 구조 활동, 도로환경의 개선·유지 등을 위한 도로부대시설
 - 바. 그 밖에 도로의 기능 유지 등을 위한 시설로서 대통령령으로 정하는 시설

3. “국가도로망”이란 제10조 각 호에 따른 고속국도와 일반국도, 지방도 등이 상호 유기적인 기능을 발휘할 수 있도록 체계적으로 구성한 도로망을 말한다.
4. “국가간선도로망”이란 전국적인 도로망의 근간이 되는 노선으로서 제10조제1호에 따른 고속국도와 같은 조 제2호에 따른 일반국도를 말한다.
5. “도로관리청”이란 도로에 관한 계획, 건설, 관리의 주체가 되는 기관으로서 도로의 구분에 따라 제23조에서 규정하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관을 말한다.
 가. 국토교통부장관
 나. 특별시장 · 광역시장 · 특별자치시장 · 도지사 · 특별자치도지사 · 시장 · 군수 또는 자치구의 구청장(이하 “행정청”이라 한다)
6. “도로구역”이란 도로를 구성하는 일단의 토지로서 제25조에 따라 결정된 구역을 말한다.
7. “도로공사”란 도로의 신설, 확장, 개량 및 보수(補修) 등을 하는 공사를 말한다.
8. “도로의 유지 · 관리”란 도로의 기능을 유지하기 위하여 필요한 일반적인 도로관리(경미한 도로의 보수 공사 등을 포함한다) 활동을 말한다.
9. “타공작물”이란 도로와 그 효용을 함께 발휘하는 독, 호안(護岸), 철도 또는 궤도용의 교량, 횡단도로, 가로수, 그 밖에 대통령령으로 정하는 공작물을 말한다.

□ 시민고충처리위원 의견

- 보령시장이 2020년 3월 ○○○○지구 공공택지 개발사업 완료 가로등 시설물 인계인수서를 작성한 후 인수한 시설물로 인수 당시 준공 도서를 살펴본 바 도면과 상이하게 시공되었음을 확인할 수 있음
 시설물 인수 시에 가로등이 잘못 설치되었음을 발견하지 못한 도로관리청인 보령시에 책임이 있다할 것임. 시정권고

□ 시정권고 후 민원 현장



<전>



<후>

□ 신청취지

- ○○면 ○○리 ◇◇◇-◇, ◇, ◇(답) 위쪽에 위치한 태양광 및 양계장 인허가 관계로 많은 양의 토사 및 자갈 유출로 배수로가 막혀 민원인 소유 논으로 유입되어 배수로 증설 요구

□ 현장조사

- 2025. 8. 5.: 보령시 시민고충처리위원회 민원 접수되어 시민고충처리위원, ■■면 담당자 현장 확인



【현장 사진 1】



【현장 사진 2】

- 2025. 8. 7.: ■■과 ○○○○팀, ■■면, ○○3리장, 민원인 공동 현장 확인



【현장 사진 1】



【현장 사진 2】

□ 사실관계

- 2025. 8. 7.: 집중호우 시 기존 배수본선 외 양계장 하류부 지선 구거(토사 수로)에서 유입되는 토사 및 자갈로 본선부 배수불량 및 주변 농경지 월류 유입토사 및 자갈 등 배수 지장물에 대해 제거 조치 완료(면 시행)
- 2025. 8. 8.: 집중호우 시 농경지 피해 방지 및 원활한 배수를 위하여 예산 확보 및 시설 정비가 필요한 사항
사업 건의 절차에 따라 2026년 본예산 편성 시 주민대표(이장) 및 ■■■면 행정복지센터로 건의 요청 바라며 건의된 사업에 대한 예산 확보 후 세부 정비계획 검토가 가능한 사항으로 판단됨

□ 시민고충처리위원 의견

- 피해 방지를 위해서는 예산확보가 되어야 할 사항으로 2026년 본예산 편성 시 확보하여 민원이 해소될 수 있도록 시정권고

□ 신청취지

- ○○○○리 ◇◇◇(답) 외 6필지 주변이 농업진흥지역이나 ○○중~○○해수욕장간 진입 도로를 주변 농지와 단절되어 영농 및 토지이용에 지장을 초래하는 바 농업진흥지역 해제 요청

□ 사실관계

- 2024. 12. 20.: 보령시 도시계획도로 소로1-123호선 고시 → 해당 도로로 인해 농업진흥지역 분리 → 해제요건 충족
(면적이 1.4ha(1ha를 초과)로 농림축산식품부에서 해제 승인 여부 결정 대상)
- 2025. 4. 7.: 농업진흥지역 해제 계획(안) 열람 공고
- 2025. 5. 22.: 농업진흥지역 해제 승인 요청

□ 관련 법령

「농지법 시행령」 제28조제1항제1호다목

제28조(농업진흥지역 등의 변경·해제) ①법 제31조제1항 본문에 따라 시·도지사가 농업진흥지역 또는 용도구역을 변경 또는 해제할 수 있는 경우는 다음 각 호와 같다.

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로서 농업진흥지역을 해제하는 경우
가. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제6조에 따른 용도지역을 변경하는 경우(농지의 전용을 수반하는 경우에 한한다)
- 나. 법 제34조제2항제1호에 해당하는 경우로서 미리 농지의 전용에 관한 협의를 하는 경우
- 다. 해당 지역의 여건변화로 농업진흥지역의 지정요건에 적합하지 않게 된 경우.
이 경우 그 농업진흥지역 안의 토지의 면적이 3만제곱미터 이하인 경우로 한정한다.

□ 시민고충처리위원 의견

- 해당 지역은 여건 변화에 따라 농업진흥지역 해제 요건 「농지법 시행령」 제28조제1항제1호다목을 충족하고 있으므로 향후 농업진흥지역 해제 요청 민원지를 포함하여 농림축산식품부에서 승인될 수 있도록 시정권고

□ 신청취지

- ○○면 ○○리 마을 소하천에 가설 중인 교량(암거 박스) 위치를 설계대로 설치하여
통행 불편이 해소될 수 있도록 정정해 주시길 바람

□ 현장조사

- 2025. 6. 9.: 보령시 시민고충처리위원회 민원 접수되어 시민고충처리위원,
▣▣과 담당자 현장 확인
- 2025. 7. 4.: 시민고충처리위원 현장 확인



【현장 사진 1】



【현장 사진 2】

□ 사실관계(▣▣과)

- 2025. 6. 17.: 교량 선형에 대하여 ○○2리 이장과 마을주민의 요청에 따라 일부 조정
중이었음.

□ 시민고충처리위원 의견

- 당초 교량 선형을 변경하여 시공할 때는 사전에 소유자 등의 의견을 수렴 후 변경
하여야 함에도 이장 의견만 듣고 일방적 선형 변경으로 인한 민원인 바 대안으로
민원발생지 방향 교량 가각부를 확장 포장을 통하여 민원 해소 의견으로 민원인과
합의 해결

□ 신청취지

- ○○리 ◇◇◇-◇(도)번지를 통과하는 농어촌도로에 단독주택의 진입로 개설을 위한 도로점용허가를 신청하여 ◇◇◇(대), ◇◇◇-◇(창고) 진출입을 원활하게 할 수 있도록 허가하여 주시기 바람

□ 사실관계(▣▣▣▣▣▣과)

- 2025. 6. 10.: 대상지는 농어촌도로 리도 ◇◇◇호선에 인접한 공공용지로 「농어촌도로 정비법」제18조 및 「농어촌도로 정비법 시행령」제11조에 따라 도로의 유지·관리 범위 내에서 점용 가능 여부를 검토
현장 확인 결과 통행에 지장이 없으며 진입로 설치가 교통안전 및 도로 기능에 중대한 영향을 주지 않는 것으로 판단되며 도로점용에 따른 공익 저해 요소나 타인 재산권 침해 요소가 없음

□ 관련 법령

「농어촌도로 정비법」 제18조

- 제18조(도로의 점용) ① 도로의 구역에서 인공구조물, 물건, 그 밖의 시설을 설치
· 개축·변경·제거하거나 쌓아두거나 그 밖의 목적으로 도로를 점용하려는 자는
군수의 허가를 받아야 한다.
- ② 제1항에 따라 허가를 받을 수 있는 인공구조물, 물건, 그 밖의 시설의 종류와
도로의 점용허가에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

「농어촌도로 정비법 시행령」 제11조

- 제11조(도로의 점용허가) ① 법 제18조제1항의 규정에 의하여 도로의 점용허가를
받고자 하는 자는 다음 사항을 기재한 허가신청서에 설계서를 첨부하여 군수에게
제출하여야 한다.
1. 점용목적
 2. 점용장소와 면적
 3. 점용기간
 4. 공작물 또는 시설의 구조
 5. 공사시설의 방법
 6. 도로의 복구방법

- ② 군수가 제1항의 신청에 대하여 허가한 때에는 그 허가내용을 공고하여야 한다.
- ③ 삭제
- ④ 법 제18조의 규정에 의하여 도로의 점용허가를 받을 수 있는 공작물, 물건, 기타의 시설의 종류는 다음과 같다.
 - 1. 「전기사업법」에 의한 전기설비, 「전기통신기본법」에 의한 전기통신설비, 「전파법」에 의한 전파관리업무를 위한 안테나와 그 부속설비 및 우편법에 의한 우편함과 이와 유사한 공작물
 - 2. 수도관, 하수도관, 가스관, 송유관, 열공급관과 이와 유사한 시설
 - 3. 「옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률」에 의한 광고물등과 이와 유사한 물건
 - 4. 철도, 궤도와 이와 유사한 시설
 - 5. 지하도, 육교와 이와 유사한 시설
 - 6. 제1호 내지 제5호에 규정된 것외에 군수가 도로구조의 안전과 교통에 지장이 없다고 인정하는 공작물·물건(식물을 포함한다) 및 시설
- ⑤ 삭제
- ⑥ 삭제
- ⑦ 도로의 점용자가 점용공사를 완료한 때에는 지체없이 도로의 복구에 관하여 군수의 검사를 받아야 한다.

□ 시민고충처리위원 의견

- 농어촌도로 정비 계획에 의한 도로 개설이 완료된 지역으로 도로점용 신청 토지(○○리 ◇◇◇-◇ 도로)는 본 농어촌도로 개설 당시 도로 경사면 또는 도로관리청에서 잔여지 매입을 한 이후 지형 변경 등의 사유가 발생한 지역으로 도로를 점용하여 개설함이 주변 농경지 도로와 연결 기능이 개선될 것이므로 허가가 타당할 것임

V . 참고자료

1. 보령시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례
2. 보령시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례
시행규칙
3. 보령시 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정

① 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2021.08.30 조례 제1756호

(일부개정) 2023.05.22 조례 제1987호

(일부개정) 2024.07.10 조례 제2098호 보령시 행정기구 및 정원운영에 관한 조례 전부개정조례

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 보령시 시민고충처리위원회의 구성·운영에 필요한 사항을 정하여 고충민원 처리와 불합리한 행정 제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “보령시 시민고충처리위원회”(이하 “위원회”라 한다)란 보령시(이하 “시”라 한다) 및 그 소속기관등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제4조에 따라 설치한 위원회를 말한다.
2. “소속기관등”이란 다음 각 목의 기관을 말한다.
 - 가. 「보령시 행정기구 및 정원운영에 관한 조례」에 따른 행정기구, 소속 행정기관 및 하부행정기관
 - 나. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업이나 출연기관
 - 다. 시로부터 권한을 위임 또는 위탁받은 자
3. “고충민원”이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 시민고충처리위원회의 기능 및 구성 등

제3조(기능) 위원회의 위원(이하 “위원”이라 한다)은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 위원이 여러 명이면 각기 담당을 정하여 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다.

1. 시 및 시 소속 기관 등에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회의 활동과 관련된 자와 협력 및 지원
9. 다른 법령에 따라 위원회에 위탁된 사항

제4조(위원회의 구성) ① 위원회는 시장 소속으로 두되, 독립적으로 직무를 수행한다.

② 위원회는 3명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원은 제7조의 결격사유에 해당하지 않고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 제4조의2에 따른 위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)의 추천을 받아 시의회의 동의를 거쳐 시장이 위촉한다. <개정 2023.5.22.>

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람 중에서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

④ 위원은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대한 전문가 자문을 받을 수 있다. <신설 2023.5.22.>

제4조의2(위원 추천위원회 구성·운영) ① 위원의 추천을 위하여 추천위원회를 둘 수 있다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위촉위원 중에서 호선한다.

③ 추천위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 임명 또는 위촉한다. 이 경우 위촉 위원은 특정성별이 10분의 6을 초과하지 않도록 하여야 한다.

1. 행정복지국장, 기획감사실장 <개정 2024.07.10.>
2. 시의회에서 추천하는 시의원 1명
3. 변호사, 건축사, 세무사, 공인회계사, 대학교수, 행정업무 경험자, 사회단체 대표 등

④ 추천위원회는 위원의 추천이 끝난 후 자동으로 해산된 것으로 본다.

⑤ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 조사팀장이 된다. [본조신설 2023.5.22.]

제5조(임기 및 신분보장) ① 위원의 임기는 4년으로 하고 연임할 수 없다.

② 시장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉할 수 있다.

1. 위원 스스로 직무를 수행하기 어렵다는 의사를 밝히는 경우
2. 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우
3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우
4. 제7조에 따른 결격사유에 해당하는 경우
5. 제8조에 따른 겸직금지 의무를 위반한 경우

③ 시장은 예산의 범위에서 위원에게 활동비 등을 지원할 수 있다. <신설 2023.5.22.>

제5조의2(근무일 및 근무시간) ① 위원의 근무일수는 주 5일 이내로 한다.

② 위원의 근무일 및 근무시간은 규칙으로 정한다. [본조신설 2023.5.22.]

제6조(제척·기피·회피) ① 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때는 해당 직무 활동에서 제척된다.

1. 본인 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안의 당사자이거나 그 사안의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 본인이 해당 사안의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
3. 본인이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률 자문 또는 손해 사정을 한 경우
4. 위원이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 본인이 해당 사안의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

② 당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 시장에게 기피신청을 할 수 있다.

③ 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당할 때는 그 직무 활동에서 스스로 회피해야 한다.

제7조(위원의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록된 사람

제8조(검직금지) ① 위원은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② 위원은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임직원을 겸직할 수 없다.

제9조(책무 등) ① 위원은 시민의 권리 이익의 옹호자로서 공정하고 적절하게 그 직무를 수행해야 한다.

② 위원은 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제3장 고충민원의 조사 및 처리 등

제10조(고충민원의 신청 등) ① 누구든지 위원회에 소속기관등에 대한 고충민원을 신청할 수 있다.

② 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면 (「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 사정이 있는 경우에는 말로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
3. 소송 및 다른 법령에 따른 불복 구제 절차의 신청 여부
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적 사항

③ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 위원회는 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려할 때는 바로 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.

제11조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리할 수 없는 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때는 조사하지 않을 수 있다.

1. 제14조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 고충민원 신청원인이 된 사실과 이해관계가 없는 경우
4. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지났을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다.

③ 위원회는 제1항 단서 및 제2항에 따라 고충민원 처리기간을 연장하거나 조사하지 않을 때는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 빠른 시일 내에 통보해야 한다.

제12조(조사의 방법) ① 위원회가 조사하면서 필요하다고 인정할 때는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 소속기관 등에 대한 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
2. 소속기관 등의 직원 및 신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속기관 등의 장소·시설 등에 대한 실지조사

4. 감정 의뢰

② 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제13조(직권에 따른 조사) ① 위원회는 필요하다고 인정할 때는 그 직무 관할 범위에 있는 소속기관 등을 대상으로 직권으로 조사할 수 있다.

② 제1항에 따라 직권으로 조사하려는 경우에는 위원회는 소속기관 등에 그 취지를 미리 통보해야 한다.

③ 제1항에 따라 직권으로 조사한 경우에는 시장 및 시의회에 특별보고서를 제출해야 한다.

제14조(고충민원의 각하 등) 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따른 비공개 대상 정보인 경우
2. 시 직원에 대한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
3. 위원의 행위에 관한 사항
4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
6. 행정심판 및 행정소송 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
7. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

제15조(고충민원의 이송 등) ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 시 및 관계 소속기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이송할 수 있다. 이 경우 시 및 그 소속기관등은 위원회에 처리결과를 통보해야 한다.

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송하면 바로 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다.

제16조(합의의 권고) 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제17조(시정 권고 및 의견표명) ① 위원회는 고충민원에 대한 조사 결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 소속기관등의 장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 위원회는 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서 의견을 표명할 수 있다.

③ 위원회가 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정할 때는 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(의견제출 기회부여) ① 위원회는 제17조에 따라 소속기관의 장에게 시정 또는 제도개선 권고를 하기 전에 해당 소속기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 소속기관등의 직원 또는 신청인 및 이해관계인은 위원회에 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제19조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정 내용을 바로 신청인 및 소속기관등의 장에게 통지해야 한다.

제20조(처리결과와 통보 등) ① 제17조에 따른 위원회의 권고 또는 의견을 받은 소속기관등의 장은 이를 존중해야 하며, 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보해야 한다.

② 소속기관등의 장은 제1항에 따른 권고 또는 의견대로 이행할 수 없는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보해야 한다.

③ 제2항에 따라 소속기관등의 장에게 통보를 받은 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

④ 위원회는 제1항이나 제2항에 따른 통보를 받으면 신청인에게 그 내용을 바로 통보해야 한다.

제21조(감사의 의뢰) 위원회는 고충민원의 조사·처리과정에서 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견하면 소속 행정기관 등의 감사부서에 감사를 의뢰할 수 있다.

제22조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제17조에 따른 시정권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제23조(공표) 위원회는 제17조에 따른 시정 권고 또는 의견표명에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.
이 경우 「개인정보 보호법」이 정하는 바에 따라 인적사항 등 개인정보를 보호해야 한다.

제4장 위원회에 대한 협조·지원

제24조(사무기구) ① 시장은 위원회에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 사무기구를 둘 수 있다.

② 위원회의 직무 수행을 위한 조사 및 업무 보조를 위하여 전문 조사원을 둘 수 있다.

③ 사무기구 설치 전에는 전담사무원을 두어야 한다.

제25조(운영지원) ① 시장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

② 시장은 위원회가 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문 위원에게 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제26조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표해야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정할 때는 시장과 시의회에 특별보고를 할 수 있다.

부 칙[2021.8.30.]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 [2023.5.22.]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ② 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조의2제3항제1호 중 “행정지원국장”을 “행정복지국장”으로 한다.

①, ③부터 (51)까지 생략

② 보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2023.05.22 규칙 제692호

제1조(목적) 이 규칙은 「보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(신청 및 위촉) ① 보령시 시민고충처리위원(이하 “위원”이라 한다)이 되고자 하는 사람은 별지 제1호서식의 지원신청서를 포함한 다음 각 호의 서류를 모집기간 내에 보령시장(이하 “시장”이라 한다)에게 제출하여야 한다.

1. 학력을 확인할 수 있는 서류
2. 경력을 확인할 수 있는 서류
3. 당직(黨職)을 확인할 수 있는 서류(비당원 확인서)
4. 그 밖에 위원 직무 수행에 필요하다고 인정되는 서류

② 시장은 위원을 위촉할 경우에는 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(활동비 지원) 시장은 「보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조 제3항에 따라 위원에게 예산의 범위에서 활동비를 지원할 수 있으며, 민원현장 확인·조사 등에 따른 여비를 지급할 수 있다.

제4조(근무일 및 근무시간) ① 조례 제5조의2제1항에 따라 위원의 근무일은 주 3일을 기본근무일로 하되, 위원이 근무일을 일시적으로 변경하고자 하는 경우에는 같은 달의 근무일수 범위에서 조정하여 근무할 수 있다. 다만, 시장은 근무일수의 조정이 필요하다고 판단할 경우 주 5일 이내에서 기본근무일을 변경할 수 있다.

② 조례 제5조의2제2항에 따라 1일 근무시간은 9시부터 18시까지로 하고, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다.

제5조(이해관계가 있는 기업체 등) 조례 제8조제2항에 따른 “시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체”란 보령시(이하 “시”라 한다)와 계약관계에 있는 기업체 또는 단체로서 시의 예산집행으로 수익을 얻는 자를 말한다.

제6조(고충민원의 신청 등) 조례 제10조에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호서식의 고충민원 신청서에 따르며, 보령시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)는 고충민원 신청의 접수 및 처리상황을 별지 제4호서식의 고충민원 관리대장에 기록·관리 하여야 한다.

제7조(정당한 사유 등) ① 조례 제11조제2항제4호에 따른 정당한 사유가 있는 경우란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때
2. 천재지변이나 그 밖에 재난 등으로 신청기간을 경과한 때
3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에 따른 정당한 사유는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에 해당하는 범위에서만 인정되어야 한다.

제8조(고충민원 처리기간연장 등의 통보) 위원회가 조례 제11조제3항에 따라 고충민원 처리기간을 연장할 때는 별지 제5호서식의 고충민원 처리지연 통보서에 따라, 고충민원을 조사하지 않을 때는 별지 제6호서식의 고충민원 조사제외 통보서에 따라 신청인에게 통보하여야 한다.

제9조(고충민원 조사실시의 통보) 위원회가 조례 제10조 및 제13조에 따라 소속기관등을 대상으로 직권으로 조사하려는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원 조사통보서에 따라 소속기관등에 그 취지를 통보하여야 한다.

제10조(신분증명서) 위원회가 조례 제12조제1항제3호에 따라 조사를 실시할 경우, 위원은 별지 제8호서식의 신분 증명서를 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제11조(시정 권고 및 의견표명의 통지) 위원회가 조례 제17조에 따라 소속기관등의 장에게 시정 권고 및 의견표명의 통지를 할 때는 별지 제9호서식의 고충민원 처리(시정 권고, 의견표명)서에 따른다.

제12조(결정의 통지) 조례 제19조에 따른 고충민원의 결정 내용 통지는 별지 제10호서식의 고충민원 조사결과 통보서에 따른다.

제13조(조치의 통보) ① 시정 권고 및 의견표명 등을 요구받은 소속기관등에서는 별지 제11호서식의 권고(의견표명) 조치결과 통보서를 위원회에게 통보하여야 한다.

② 조례 제20조에 따른 신청인에게의 통보는 별지 제12호서식의 고충민원 조사결과 조치통보서에 따른다.

제14조(공표) 조례 제23조에 따른 시정 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 공고에 따른다.

제15조(사무기구 운영 등) ① 조례 제24조에 따른 사무기구는 「보령시 행정기구 및 정원운영에 관한 조례」에 따른 직급과 인원수의 공무원으로 운영한다.

② 사무기구 직원은 위원회의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제16조(공인의 사용) 위회의 운영과 관련하여 각종 문서 등에 공인을 각인하여 사용한다.

제17조(운영상황의 보고와 공표 등) 위원회는 조례 제26조에 따라 운영상황을 보고 및 공표 할 때는 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항 및 운영 결과, 그 밖의 사항을 집계하여 **다음 연도 3월 말까지 보고 및 공표** 하여야 하며, 공표할 때는 공고와 함께 **시 누리집에 게재**하여야 한다.

부 칙 [2023.5.22.]

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

③ 보령시 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정

(제정) 2009.04.03 훈령 제 176호

(일부개정) 2014.12.22 훈령 제249호 보령시 지방공무원 정원배정 및 분장사무에 관한 규정 일부개정규정

(일부개정) 2019.07.19 훈령 제287호

(일부개정) 2023.08.10 훈령 제315호

제1조(목적) 이 규정은 감사결과 공무원 등이 그 직무를 성실하고 적극적으로 처리하는 과정에서 부분적인 절차상 하자 등의 부작용이 발생하였더라도 일정 요건을 충족한 경우 관련 공무원 등에 대하여 징계 등 불이익한 처분 및 처분요구 등을 하지 않거나 감경 처리하는 적극행정 면책제도의 적용대상 및 요건, 운영절차 등을 정하고 「지방공무원법」에 의한 징계사유에 이르지 않는 경미한 비위나 잘못에 대한 경고 등 처분의 근거와 구체적인 기준 및 절차 등을 정함을 목적으로 한다. <개정 2019.7.19>

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “적극행정”이란 보령시에 소속된 자(이하 “공무원등”이라 한다)가 국가 또는 공공의 이익을 증진하기 위해 성실하고 능동적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다. <개정 2023.8.10.>
2. “면책”이란 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」(이하 “감사규정”이라 한다)에 따른 감사 결과 적극행정 과정에서 발생한 절차상 하자 또는 현실과 부합되지 않는 각종 규정으로 인하여 발생한 위반사항 등과 관련하여 그 업무를 처리한 공무원 등에 대하여 징계 등 불이익한 처분 및 처분요구(이하 “처분”이라 한다) 등을 하지 않거나 감경하는 것을 말한다.
3. “불이익한 처분 등”이란 감사규정 및 「보령시 자체감사규칙」상의 징계 등의 조치를 말한다.
4. “경고 등 처분”이란 「지방공무원법」에 따른 징계사유에 이르지 않는 경미한 비위나 잘못에 대하여 보령시의 감사를 받는 기관에 근무하는 공무원 등에게 주의 각성을 촉구하기 위한 경고 및 기관경고·훈계(이하 “경고등”이라 한다) 처분을 말한다. <개정 2019.7.19, 2023.8.10.>
5. 그 밖에 용어의 정의는 「보령시 자체감사규칙」에 따른다. <신설 2023.8.10.>

제3조(적용범위) 이 규정은 보령시장(이하 “시장”이라 한다)이 실시하는 감사업무(감찰을 포함한다) 전반에 걸쳐 적용한다. <개정 2019.7.19>

제4조(면책대상자) 이 규정에 따른 면책은 보령시의 감사를 받는 기관에 근무하는 보령시 공무원등에게 적용한다. <개정 2019.7.19, 2023.8.10.>

제5조(적극행정 면책요건) ① 적극행정에 대한 면책기준은 「공공감사에 관한 법률 시행령」 제13조의3에 따른다. <개정 2023.8.10.>

- ② 「감사원 감사사무 처리규칙」 또는 「충청남도 사전 컨설팅감사 규칙」에 따라 컨설팅 감사를 받은 사항은 제1항의 면책기준을 적용할 경우에는 컨설팅 감사결과를 반영하여 심사 할 수 있다. <개정 2023.8.10.>
- ③ 고충민원에 대하여 국민권익위원회의 시정권고·의견표명 및 「보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제17조에 따른 사항은 제1항의 면책기준을 적용할 경우에는 조치결과를 반영하여 심사 할 수 있다. <개정 2019.7.19, 2023.8.10.>

제6조(면책대상 제외) 제5조의 규정에도 불구하고 업무처리 과정에서 기본적으로 지켜야할 의무를 다하지 않았거나 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 면책대상에서 제외한다.

1. 금품 및 향응을 수수한 경우
2. 고의·중과실, 무사안일 및 직무태만의 경우
3. 자의적인 법 해석 및 집행으로 법령의 본질적인 사항을 위반한 경우
4. 위법·부당한 민원 수용 등 특혜성 업무처리를 한 경우
5. 그 밖에 위 각 호에 준하는 위법·부당한 행위를 한 경우

제7조(면책심의회 설치) ① 시장은 면책여부 심사를 위하여 면책심의회(이하 “심의회”라 한다)를 둔다.

② 심의회는 위원장을 포함하여 5명 이하로 하며, 위원장은 부시장으로 하고, 부위원장은 기획감사실장으로 하며, 위원은 소속공무원 중에서 시장이 임명한다. <개정 2014.12.22>

③ 심의회의 기록관리 등을 위하여 간사를 두되, 간사는 감사업무 팀장으로 한다. <개정 2014.12.22>

제8조(면책제도 안내) 감사관은 감사 중 또는 감사 종료 시에 감사대상기관의 장(본청의 경우 실·과장)에게 면책제도를 별지 제1호서식에 따라 안내한다. <개정 2014.12.22, 2023.8.10.>

제8조의2(현장면책 심사) ① 적극행정 면책제도의 효율적 운영을 위하여 감사기간 중 현장에서 면책심사를 할 수 있으며 감사대상기관은 감사기간 중 지적된 사항이 적극행정에 해당한다고 판단될 경우에는 기관장의 의견을 첨부하여 별지 제2호서식에 따라 현장에서 감사관에게 면책심사를 요청할 수 있다. <개정 2023.8.10.>

② 감사관은 현장 면책요청이 제5조에 따른 적극행정 면책요건을 갖추었다고 인정될 경우에는 감사기간 중 현장에서 면책결정을 할 수 있다. 이 경우 제11조에 따른 심의회의 면책심사 의결은 생략한다. <개정 2023.8.10.>

③ 감사관은 감사결과 지적된 사항에 대하여 직권으로 검토한 결과 제5조에 따른 적극행정에 대한 면책의 요건을 갖추었다고 인정될 경우에는 면책신청이 없는 경우에도 면책결정을 할 수 있다. 이 경우 제11조에 따른 심의회의 면책심사 의결은 생략한다. <개정 2023.8.10.>

④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 현장에서 면책심사한 사항이 징계사유에 해당하는 경우에는 감사관은 제9조제1항에 따라 면책심의회에 면책심사를 요청하여야 한다. 이 경우 제10조를 준용한다. <개정 2023.8.10.>

⑤ 현장면책 심사는 감사관과 감사업무 팀장이 실시하고 별지 제3호서식에 따른다. <신설 2019.7.19, 2023.8.10.>

제9조(면책심사 신청) ① 감사요원 또는 감사관은 감사결과 감사대상자에 대하여 면책조치 할 필요성이 있다고 판단될 시에는 심의회에 면책심사를 신청할 수 있다. <개정 2023.8.10.>

② 감사대상자가 면책심사를 받고자 하는 경우에는 해당 소속 기관장의 의견을 첨부하여 시장에게 신청할 수 있다.

③ 감사대상기관의 장은 감사를 받은 소속 공무원 중에서 특별히 면책조치가 필요하다고 인정하면 면책사유에 해당하는 증명자료를 구비하여 시장에게 면책심사를 신청할 수 있다.

④ 제2항 및 제3항에 따른 면책심사신청은 별지 제2호서식에 따라 해당 감사결과와 처분지시(징계의결요구)가 이루어지기 이전에 하여야 한다. <단서삭제 2019.7.19, 개정 2023.8.10.>

제10조(면책심사 처리) 감사관은 제9조에 따른 면책심사 신청을 받은 경우에는 별지 제3호서식에 따라 면책심사조서를 작성하여 심의회에 심사를 요구하여야 한다. 다만, 면책심사신청인(이하 “신청인”이라 한다)의 비위내용이 경징계 이상의 문책사유에 해당되지 않는 경우에는 심의회에 심사를 요구하지 아니하고, 그 사유를 분명하게 밝혀 신청인에게 통보하여야 한다. <개정 2023.8.10.>

제11조(심의회의 개최 및 의결) ① 심의회는 감사결과에 대한 처분양정을 시장이 최종 결정하기 전에 개최한다.

② 심의회는 위원장이 소집하고 재적위원 과반수의 출석으로 개최하며 위원장을 포함한 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하고, 심의회의 심사결과는 별지 제4호서식에 따라 관리하여야 한다.

제12조(심사결과의 처리) ① 심의회의 심사결과는 최종 양정결정시 최대한 반영하여야 하며, 신청인 또는 신청인의 소속 기관의 장에게 통보하여야 한다.

② 처분사항은 별지 제5호서식에 따라 기록 관리하여야 한다.

제13조(유의사항) 이 규정에 따른 적극행정 면책제도는 감사과정에서 업무수행의 동기 및 목적 등을 세심하게 고려하여 성실하고 적극적으로 일하는 공무원등에 대한 불이익한 처분요구 등을 신중하게 하려는 취지의 제도로써, 심사를 느슨하게 하거나 감사실시를 면제하는 등의 제도로 운영되거나 오해되어서는 아니 된다. <개정 2023.8.10.>

제14조(처분대상 및 종류) ① 이 규정에 따른 경고등 처분대상은 보령시의 감사 또는 조사를 받는 기관에 근무하는 공무원등에게 적용한다. <개정 2023.8.10.>

② 경고는 기관장에게, 훈계는 기관장 이외의 모든 공무원에게, 기관경고는 기관에 적용하며, 경고와 훈계는 동일한 효력을 갖는다.

제15조(처분의 효력) ① 기관장 경고 또는 기관경고 처분을 받은 기관에 대해서는 특별감사 대상기관으로 지정하여 특별감사를 실시할 수 있다.

② 시장은 지방행정 역점시책 추진실적 평가 시 기관장 또는 그 기관이 경고 받은 횟수를 반영하여 재정지원 또는 포상 등 그 밖에 수혜적 조치를 함에 있어 불이익을 줄 수 있다.

제16조(처분사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 경고등 처분을 할 수 있다. <개정 2023.8.10.>

1. 각종 복무규정 또는 중앙행정기관이나 충청남도의 지시, 예규, 규칙 등에 위반한 경우
2. 직무를 게을리 하여 업무추진에 부실한 경우
3. 대민자세의 불량으로 주민으로부터 빈축을 받을 경우
4. 공무원의 품위를 손상하거나 행정기관의 위신을 떨어뜨린 경우
5. 시효의 완성으로 징계사유가 소멸되어 다른 조치가 곤란할 경우
6. 징계책임이 없는 공무원 또는 그 공무원이 소속한 기관의 경미한 비위가 발생한 경우
7. 기관장이 부당한 지시 또는 정책결정으로 사회적 물의를 일으키거나 주민에게 불이익을 준 경우
8. 그 밖에 공무원 또는 그 공무원이 소속한 기관이 책임과 의무를 다하지 못한 경우

제17조(처분권자) 제14조제2항의 경고등 처분은 시장이 행한다. 다만, 훈계 사유가 있다고 인정되는 공무원에 대해 임용권 등으로 인하여 처분을 할 수 없는 경우에는 해당 공무원의 임용권자에게 그 사유를 증명할만한 내용과 사실을 구체적으로 제시하여 이를 통보하여야 한다. <개정 2023.8.10.>

제18조(처분방법) 경고등 처분은 처분권자 또는 임용권자가 처분대상자 또는 처분기관에 별지 제6호서식의 처분장을 발급한다. <개정 2023.8.10.>

제19조(기록유지) 경고등 처분을 받은 기관에서는 별지 제7호서식에 따라 처분상황을 기록 유지하여야 한다. <개정 2023.8.10.>

부 칙 (2009.04.03)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(보령시 지방공무원 정원배정 및 분장사무에 관한 규정 일부개정규정) <보령시 훈령 제249호, 2014.12.22>
제1조(시행일) 이 규정은 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조 (다른 규정의 개정) ①부터 <18>까지 생략

<19> 보령시 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제2항 중 “기획감사담당관”을 “기획감사실장”으로 하고, 같은 조 제3항 중 “감사업무담당주사”를 “감사업무 팀장”으로 하고, 제8조 중 “담당관·과장”을 “실·과장”으로 한다.

<20>부터 <27>까지 생략

부 칙 (2019.7.19)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

